

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS
ECONÓMICAS



TESIS

**EL SERVICIO CIVIL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL
DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL INSTITUTO NACIONAL DE
SALUD MENTAL “HONORIO DELGADO-HIDEYO NOGUCHI” LIMA,
2017**

Para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración

Presentado por:

LEONILDA VILMA RUIZ AMÉSQUITA

LIMA – PERÚ

2018

DEDICATORIA

“A Dios por concederme el don de la vida, y a mi Madre quien me inculcó el ejemplo a seguir en la lucha de mis sueños y metas”.

Con todo mi cariño y mi amor para mis hijos, porque ellos han hecho posible que logre mis sueños, por motivarme y darme la mano cuando sentía que el camino se terminaba, a ustedes por siempre mi corazón.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Universidad Inca Garcilaso de la Vega en especial a los docentes de la Facultad de Ciencias Administrativas y Ciencias Económicas, quienes fueron esa parte importante del proceso de formación profesional que me supieron guiar hacia el logro profesional culminando con la formulación de mi Tesis.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado Dictaminador:

En cumplimiento a las disposiciones contenidas en el Reglamento de Grados y Títulos de la **Facultad de Ciencias Administrativas y Ciencias Económicas de la Universidad Inca Garcilazo de la Vega**, presento a vuestra consideración la tesis titulada: “El servicio civil y su influencia en el desempeño laboral de los servidores públicos del Instituto Nacional de Salud Mental “Honorio Delgado-Hideyo Noguchi” Lima, 2017”, con el propósito de obtener el **título profesional de Licenciada en Administración.**

Espero que la presente tesis sea de su satisfacción y sirva de fuente de conocimiento para los estudiantes y futuros profesionales de la Carrera de Administración.

Lima, noviembre de 2018

INDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
PRESENTACIÓN.....	iv
INDICE	v
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	ix
ABSTRACT.....	xiii
INTRODUCCIÓN	xiv
CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1 Situación problemática.....	1
1.2 Problemas de la investigación	8
1.2.1 Problema general:.....	8
1.2.2 Problemas específicos.....	8
1.3 Justificación.....	9
1.3.1 Justificación teórica.....	9
1.3.2 Justificación práctica	10
1.4 Objetivos de la investigación.....	11
1.4.1 Objetivo general	11
1.4.2 Objetivos específicos	11
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	12
2.1 Antecedentes de la investigación	12
2.2 Bases Teóricas	50
2.3 Glosario de términos.....	53
CAPÍTULO III HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	57
3.1 Hipótesis general	57

3.2 Hipótesis específicas	57
3.3 Identificación de Variables.....	58
3.4 Operacionalización de variables.....	58
3.5 Matriz de consistencia.....	58
CAPÍTULO IV METODOLOGÍA	60
4.1 Tipo de Investigación	60
4.2 Diseño de la investigación.....	61
4.3 Unidad de análisis	62
4.4 Población de estudio.....	62
4.5 Tamaño de muestra	62
4.6 Selección de muestra	62
4.7 Técnicas de recolección de datos.	64
4.8 Análisis e interpretación de la información.....	64
CAPÍTULO V PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	66
5.1 Análisis e Interpretación de Resultados	66
5.2 Prueba de Hipótesis	84
CONCLUSIONES	102
RECOMENDACIONES	104
ANEXOS.....	106
ANEXO N° 01.....	107
ANEXO N° 02.....	108
Bibliografía	109

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.¿Considera usted que los POI se elaboran en relación a los objetivos institucionales?	66
Tabla 2.¿Considera usted que los servicios que brinda el INSM, están alineados a los procesos estratégicos?	67
Tabla 3.¿Considera usted que el cumplimiento de metas ayuda a la planificación en la institución?	68
Tabla 4.¿Considera usted que el nivel de capacitación que brinda la institución es la adecuada?	69
Tabla 5.¿Considera usted, que se requiere de habilidades para brindar un buen trato al ciudadano?	70
Tabla 6.¿Considera usted que el trabajo en equipo debe implantarse en la institución para obtener buenos resultados?	71
Tabla 7. ¿Esta usted de acuerdo con los incentivos económicos que otorga el gobierno?.....	72
Tabla 8. ¿Considera usted que el incentivo no monetario le brinda satisfacción en su desarrollo profesional?	73
Tabla 9. ¿Considera usted que las becas de capacitación le permiten al servidor ser eficiente en su trabajo?.....	74
Tabla 10. ¿Considera usted, que los resultados obtenidos en la evaluación del POI, reflejan el nivel de productividad esperado?	75
Tabla 11.¿Considera usted, que la orientación que brindan los servidores mejora la atención de los servicios?.....	76
Tabla 12.¿Considera usted, que el desempeño de los servidores demuestra eficiencia en la prestación de los servicios?	77
Tabla 13.¿Considera usted que las oportunidades que le brinda la institución mejora el servicio de atención?.....	78
Tabla 14.¿Considera usted que la motivación es importante para mejorar el clima organizacional?	79

Tabla 15. ¿Cree usted que los compromisos asumidos por los gestores cumplen con los objetivos esperados?	80
Tabla 16. ¿Considera usted, que la satisfacción laboral va de acuerdo con los objetivos estratégicos?	81
Tabla 17. ¿Considera usted que la comunicación es importante para mantener un buen clima laboral?	82
Tabla 18. ¿Considera usted, que la proactividad de los servidores mejora la calidad de los servicios?.....	83
Tabla 19. Frecuencias observadas de la primera hipótesis específica	88
Tabla 20. Frecuencias esperadas de la primera hipótesis específica	88
Tabla 21. Chi cuadrada de la primera hipótesis específica.....	89
Tabla 22. Frecuencias observadas de la primera hipótesis específica	91
Tabla 23 . Frecuencias esperadas de la primera hipótesis específica	92
Tabla 24. Chi cuadrada de la segunda hipótesis específica	92
Tabla 25. Frecuencias observadas de la primera hipótesis específica	95
Tabla 26. Frecuencias esperadas de la primera hipótesis específica	95
Tabla 27. Chi cuadrada de la tercera hipótesis específica:	96
Tabla 28. Frecuencias observadas de la hipótesis principal	98
Tabla 29. Frecuencias esperadas de la hipótesis principal.....	99
Tabla 30. Chi cuadrada de la hipótesis principal	100

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Grafico1. ¿Considera usted que el POI se elabora en relación a los objetivos institucionales?.....	66
Grafico2. ¿Considera usted que los servicios que brinda el INSM, están alineados a los procesos estratégicos?	67
Grafico3. ¿Considera usted que el cumplimiento de metas ayuda a la planificación en la institución?	68
Grafico 4. ¿Considera usted que el nivel de capacitación que brinda la institución es la adecuada?.....	69
Grafico 5. ¿Considera usted, que se requiere de habilidades para brindar un buen trato al ciudadano?	70
Grafico6. ¿Considera usted que el trabajo en equipo debe implantarse en la institución para obtener buenos resultados?	71
Grafico 7. ¿Esta usted de acuerdo con los incentivos económicos que otorga el gobierno?.....	72
Grafico 8. ¿Considera usted que el incentivo no monetario le brinda satisfacción en su desempeño laboral?	73
Gráfico 9. ¿Considera usted que las becas de capacitación le permiten al servidor ser eficiente en su trabajo?.....	74
Grafico10.¿Considera usted que los resultados obtenidos en la evaluación del POI, reflejan el nivel de productividad esperado?	75
Grafico11. ¿Considera usted, que la orientación que brindan los servidores mejora la atención de los servicios?.....	76
Grafico12.¿Considera usted, que el desempeño de los servidores demuestra eficiencia en la prestación de los servicios?	77
Grafico13. ¿Considera usted que las oportunidades que le brinda la institución mejora el servicio de atención?.....	78
Grafico14.¿Considera usted que la motivación es importante para mejorar el clima organizacional?	79

Grafico15. ¿Cree usted que los compromisos asumidos por los gestores cumplen con los objetivos esperados?	80
Grafico16. ¿Considera usted, que la satisfacción laboral va de acuerdo con los objetivos estratégicos?	81
Grafico17.¿Considera usted que la comunicación es importante para mantener un buen clima laboral?	82
Grafico18.¿Considera usted, que la proactividad de los servidores mejora la calidad de los servicios?.....	83
Gráfico 19. Región de rechazo de la hipótesis específica.....	90
Gráfico 20. Región de rechazo de la hipótesis específica.....	93
Grafico 21. Región de rechazo de la hipótesis específica.....	97
Grafico 22. Región de rechazo de la hipótesis específica.....	101

RESUMEN

La presente tesis titulada: “El Servicio Civil y su Influencia en el Desempeño Laboral de los Servidores Públicos del Instituto Nacional de Salud Mental “Honorio Delgado Hideyo Noguchi” Lima, 2017”, es de enfoque cuantitativo, tipo de investigación descriptiva de nivel correlacional y diseño no experimental.

La población de la investigación constituida por los servidores públicos del Instituto Nacional de Salud Mental “HD–HN”, la muestra fue determinada de manera probabilística obteniendo un resultado de 115 personas.

Para recolectar los datos respecto al comportamiento de las variables servicio civil y su influencia en el desempeño laboral, se eligió como técnica de recolección de datos la encuesta y se empleó como instrumento de recolección de datos un cuestionario el cual estuvo constituido por cinco (5) ítems con escala de valoración de Likert.

El análisis de resultados se realizó mediante el empleo de codificación y tabulación de la información, una vez que la información fue tabulada y ordenada se sometió a un proceso de análisis y/o tratamiento mediante técnicas de carácter estadístico.

La presentación de los resultados fue mediante tablas y gráficos, posteriormente para contrastar la hipótesis se aplicó la técnica estadística Chi cuadrado, demostrando la hipótesis general donde el (V1) servicio civil se relaciona directa y positivamente con (V2), desempeño laboral de los servidores públicos que laboran en el Instituto

Nacional de Salud Mental “HD–HN” Lima 2018. Finalmente se presenta conclusiones y recomendaciones como propuestas del estudio.

Palabras claves: Eficiencia, eficacia, desempeño laboral, clima organizacional, motivación.

ABSTRACT

The present thesis entitled: "The civil service and its influence on the job performance of public servants of the National Institute of Mental Health" Honorio Delgado Hideyo Noguchi "Lima, 2017" is a quantitative approach, type of descriptive investigation of correlation level and design not experimental.

The population of the investigation was constituted by the public servants of the National Institute of Mental Health "Honorio Delgado - Hideyo Noguchi", the sample was determined in a probabilistic way obtaining a result of 115 people.

To collect data on the behavior of Civil Service variables and their influence on job performance, the survey was chosen as a data collection technique and a questionnaire was used as a data collection instrument, which consisted of five (5) items with Likert rating scale.

The analysis of results was carried out through the use of coding and tabulation of the information, once the information was tabulated and ordered it was subjected to a process of analysis and / or treatment using statistical techniques.

The presentation of the results was through tables and graphs, later to test the hypothesis the statistical technique Chi square was applied, demonstrating the general hypothesis where the (V1) civil service is directly and positively related to (V2) work performance of the public servants who work in the National Institute of Mental Health "Honorio Delgado - Hideyo Noguchi" Lima 2018. Finally, conclusions and recommendations are presented as study proposals.

Keywords: planning, efficiency, effectiveness, quality, training, opportunity

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación se denomina: “El servicio civil y su influencia en el desempeño laboral de los servidores públicos del Instituto Nacional de Salud Mental “Honorio Delgado-Hideyo Noguchi” Lima, 2017” (INSM “HD-HN”). Es un órgano desconcentrado del Ministerio de Salud, que brinda servicios especializados en salud mental.

En el contexto de la globalización, en los últimos años se observa que las organizaciones dan mayor énfasis al capital humano. Paulatinamente, se ha adquirido conciencia de que, además de las remuneraciones, es importante prestar atención a las necesidades de participación en la toma de decisiones y generar oportunidades de realización personal en los trabajadores.

Por tal motivo, el estudio de la motivación y el desempeño laboral resulta indispensable porque permite a los trabajadores expresarse sobre el funcionamiento de la organización y cómo se sienten en ella.

La investigación tiene como objetivo determinar la influencia de la motivación en el desempeño laboral de los servidores públicos, teniendo en consideración los siguientes capítulos:

En el capítulo I, se plantea y define el problema, se describe la importancia y se presenta la justificación del estudio, así mismo los objetivos. En el capítulo II, presentamos el marco teórico de la investigación; bases teóricas y antecedentes relacionado a la investigación. En el capítulo III, presentamos las hipótesis y

variable; la operacionalización de las mismas como la matriz de consistencia. En el capítulo IV, se presenta la metodología; el tipo, diseño unidad de análisis a la población y muestra de estudio, así como las técnicas e instrumentos utilizados. En el capítulo V, se presenta el análisis e interpretación de resultados. Seguidamente las conclusiones y recomendaciones; bibliografía y, finalmente los anexos.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Situación problemática

El trabajo de investigación se elabora en concordancia a la Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil, que tiene por título “El servicio civil y su influencia en el desempeño laboral de los servidores públicos del Instituto Nacional de Salud Mental “Honorio Delgado - Hideyo Noguchi” Lima, 2017”.

La reforma del servicio civil es una de las reformas más ambiciosas y esperadas de los últimos años. El nuevo régimen del servicio civil se ha creado con el propósito de mejorar la calidad del servicio público, ordenar el caos normativo, e instaurar la meritocracia.

La gestión de los recursos humanos en el Estado peruano se ha identificado por los principales problemas:

“Planificación deficiente en el sistema de recursos humanos se evidencio un aumento de 50 mil trabajadores en el periodo de 2004 al 2010, acompañado de un gasto en las planillas,” (INEI-ENAH0 (2004-2010).

Cortés & Prieto (2015) falta de orden normativo y de regímenes sostiene: Existía un nivel mayor a 500 normas sobre el servicio civil y más 15 regímenes laborales entre generales y especiales que generaba distorsiones tanto en pagos

como en los deberes y derechos que le eran aplicables al servidor público como afirma el autor, el desorden en los niveles remunerativos: Existen más de 400 reglas que regulan el pago a los servidores públicos y más de 198 conceptos de pago, entre remunerativo y no remunerativo (pág. 02).

Cortés & Prieto (2015) afirma que: La variedad reglamentaria y conceptual de la remuneración dificultaban la gestión de las compensaciones en las instituciones. Esta diversidad de reglas y conceptos de pago complejiza la gestión de las compensaciones en las entidades y el hecho de que varios conceptos no son remunerativos, afecta las futuras pensiones de los trabajadores al momento de su jubilación (pág. 02).

Cortés & Prieto (2015) afirma que: Existe debilidad en las contrataciones de personal. En la actualidad, los trabajadores son evaluados para su contratación sin un perfil definido en cuanto a las funciones que cumplirán. Así, tampoco se puede asegurar la confiabilidad y transparencia de los concursos públicos, poniendo el riesgo de personas que no son idóneas para ocupar los puestos solicitados (pág. 02).

Cortés & Prieto (2015) sostiene que: La ausencia de carrera en el Estado, la progresión al interior de la carrera administrativa se regía por criterios de capacidad y antigüedad, la promoción automática estaba prohibida y se establecía la realización de hasta dos concursos anuales de mérito para el ascenso. Estas promociones y ascensos significaban aumentos salariales poco importantes para los servidores civiles. En los años 90 la carrera se congela desde entonces, los

servidores civiles no tienen posibilidad de progresión. Resultado final en el Estado no existen mecanismos para que los regímenes generales hagan carrera, en la reforma del servicio civil en el Perú (pág. 02).

Cortés & Prieto (2015) afirma que: El actual segmento directivo se caracteriza por ser un modelo directivo “politizado”, mayormente el acceso a los puestos solo son de confianza política y un 70% los puestos importantes como las jefaturas son dadas por una lealtad a sus superiores, sin una elección previa en base al mérito, todo esto propicia una ausencia de la transparencia y corrupción (pág. 03).

Cortés & Prieto (2015) afirma el autor: Ausencia de evaluaciones de desempeño, la evaluación de desempeño a pesar de estar respaldada normativamente no era ejecutada, por la misma razón es que no hay un fundamento o una base para evaluar a un funcionario sumado a esto que no hay objetivos definidos para el trabajo en sí.

Cortés & Prieto (2015) sostiene el autor que: Hay un alto porcentaje de contratación temporal, los organismos e instituciones estatales emplean aproximadamente 1 millón 400 mil servidores civiles a nivel nacional, regional y local (pág. 03).

Cortés & Prieto (2015) el autor manifiesta: Debilidad en la capacitación, Pese a que en promedio los gastos en capacitación en el sector público ascienden a 300 millones de nuevo soles al año, según estimación de SERVIR, estas en su mayoría no están vinculada con las necesidades del conocimiento (pág. 03).

La Autoridad Nacional del Servicio Civil – SERVIR (2015) sostiene: Inadecuada organización, incorporación y administración de directivos: Actualmente en la capa directiva se identifican poca capacidad gerencial para efectuar la función directiva, inadecuada organización, escasa y precaria evaluación de directivos, e inestabilidad por poco soporte político o proliferación del clientelismo político (pág. 13).

SERVIR (2013) se constituye como un organismo técnico de especialidad adscrito a la Presidencia del Consejo de Ministros, con personería jurídica de derecho público, con una amplitud nacional y soberanía sobre los entes de la Administración Pública siendo rector del sistema (pág. 2).

La Autoridad Nacional del Servicio Civil - SERVIR (2013) afirma que: La Autoridad - es un órgano que rige su autoridad sobre la gestión administrativa de los recursos humanos con una atribución normativa, dictando normas técnicas, directivas con alcance nacional y otras normas referidas a la gestión de los recursos humanos del Estado y de resolución de controversias (pág. 2).

SERVIR (2013) sostiene: La Autoridad Nacional SERVIR, estructura las normas y políticas de la carrera civil, así como la rectoría resolviendo las complicaciones e irregularidades basado en el Decreto Legislativo 1023 y sus normas que modifican, con la garantía autónoma el profesionalismo y su postura imparcial con la que cuenta (pág. 2).

El propósito de la Ley del Servicio Civil (2013) crea un servicio civil al servicio de los ciudadanos, el eje central es la meritocracia. La meritocracia se aplicará tanto para el ingreso como a su permanencia, profesionalizar el servicio civil, a través de evaluaciones constantes, capacitación y cumplimiento de metas y terminar con el caos y el desorden existente en materia de contratación remuneraciones deberes y derechos de los servidores públicos, a través de la creación de una nueva y única carrera pública (pág. 01).

El Reglamento General de la Ley del Servicio Civil (SERVIR 2014) aprobado por Decreto Supremo N° 040-2014-PCM, fue materia de amplios debates tanto en el Parlamento Nacional como en los foros académicos, políticos y por especialistas en derecho laboral quienes plantearon, entre otras:

Las compensaciones establecidas en el capítulo IV de la Ley, perjudica a los trabajadores porque les disminuye derechos; exclusión del régimen por parte de varias instituciones públicas no crean un régimen único la oposición de los trabajadores a la reducción de gratificaciones por navidad, fiestas patrias y vacaciones, el recorte de derechos laborales para los servidores públicos, término de las relación del trabajo, la vulneración de derechos de sindicación (pág. 14).

Haro 2015, nos dice: La reforma de la administración pública en materia del servicio civil es necesaria porque el Estado debe responder a las nuevas exigencias del mundo actual. Aspiramos a que las normas del servicio civil tengan por objetivo satisfacer necesidades generales (de la población) y no solamente necesidades

particulares (de los servidores), una norma al servicio de la ciudadanía, pero sin afectar derechos fundamentales del personal al servicio del Estado.

Es preciso articular instrumentos que equilibren las facultades políticas con las facultades técnicas o administrativas con el fortalecimiento de una real y moderna carrera administrativa que evite que el Estado se convierta en un botón político, en donde se distribuyan los puestos a personal del partido político gobernante (2015, pág. 47).

El servicio civil actual, existen tres regímenes generales de contratación de personal:

- a) Ley N° 276 Ley de Bases de la Carrera Administrativa y de Remuneraciones del Sector Público.
- b) Régimen Laboral de la Actividad Privada, creado con el Decreto Legislativo N° 728, Ley de la Productividad y Competitividad Laboral.
- c) Contratación Administrativa de Servicios (CAS), creada con el Decreto Legislativo N° 1057 Régimen Especial de Contratación Administrativa de Servicios.

El Servicio Civil peruano es el conjunto de medidas, por las cuales se articula y gestiona el personal al servicio del Estado. Haro (2015) afirma lo siguiente: El Servicio Civil peruano tiene una población laboral en las planillas del Estado, que ascienden aproximadamente a un millón cuatrocientos mil (1 400 000) servidores, distribuidos en los tres regímenes generales y nueve carreras especiales:

- i) Profesionales de la salud, ii) Asistencias de la Salud, iii) Profesores, iv)

Magisterios, v) Docentes universitarios, vi) Magistrados vii) Fiscales, viii) Diplomáticos, ix) FFAA y PNP (pág. 25)

La población activa del empleo público en el Estado peruano se estima Haro (2015), la mayor población de servidores públicos corresponde al régimen de carreras especiales un 61%, carrera administrativa (16%), régimen laboral privado 728 (6%), Régimen del CAS (17%), según datos emitidos por la Autoridad Nacional del Servicio Civil”, (pág. 25). A pesar de las medidas de austeridad y prohibiciones de ingreso a la carrera administrativa emitidas desde la década del 90, los datos nos muestran que, en promedio, cada año ingresan más de 40 mil personas a laborar al sector público.

Población estimada de servidores civiles al 2013

REGÍMENES LABORALES	POBLACIÓN ESTIMADA	PORCENTAJE
Regímenes de carrera especiales	854,000	61%
D. Legislativo 276, carrera administrativa	224,000	16%
D. Legislativo 728, régimen laboral privado	84,000	6%
D. Legislativo 1057, régimen contrato administrativo de servicios (CAS).	238,000	17%
Total:	1,400,000	100%

***Fuente: porcentajes estimado, SERVIR**

El trabajo de investigación que se desarrolla corresponde al Instituto Nacional de Salud Mental “Honorio Delgado-Hideyo Noguchi”, establecimiento especializado en salud mental de competencia del Estado peruano; el mencionado documento ha sido desarrollado en base a los servidores administrativos que vienen laborando en dicho establecimiento de salud, la mayoría de los servidores pertenecen al

régimen del Decreto Legislativo N° 276 y Decreto Legislativo N° 1057 Contrato de Administración de Servicios - CAS.

1.2 Problemas de la investigación

1.2.1 Problema general:

¿De qué manera el servicio civil influye en el desempeño laboral de los servidores públicos en el Instituto Nacional de Salud Mental “HD-HN” Lima, 2017?

1.2.2 Problemas específicos

Para sistematizar el problema arriba descrito, nos planteamos las siguientes sub preguntas:

- a) ¿Cómo influye la planificación en el desempeño laboral en los servidores públicos del Instituto Nacional de Salud Mental “HD-HN” Lima, 2017?
- b) ¿En qué medida la capacitación influye en el desempeño laboral de los servidores públicos del Instituto Nacional de Salud Mental “HD-HN” Lima, 2017?
- c) ¿De qué manera los incentivos influyen en el desempeño laboral de los servidores públicos del Instituto Nacional de Salud Mental “HD-HN” Lima, 2017?

1.3 Justificación

1.3.1 Justificación teórica

Las propuestas desarrolladas servirán para mejorar la actitud hacia el trabajo de los servidores públicos que laboran en el Instituto Nacional de Salud Mental “Honorio Delgado-Hideyo Noguchi” Lima, 2017.

Tiene importancia ya que, mediante el análisis de investigación, y teorías permite explicar el problema en cuestión, en cuanto al servicio civil y su eficiencia, eficacia y calidad en relación con el desempeño laboral del servidor público administrativo.

Se justifica la presente investigación porque permite conocer el servicio civil y el desempeño del servidor público, identificando el nivel de cómo se relaciona los indicadores o dimensiones que este representa, de mejorar el desempeño de los servidores públicos mediante la evaluación al personal que labora en el INSM “HD-HN”.

Es primordial que el servidor público sea consciente de la importancia de la evaluación que se le debe hacer en cuanto al desempeño ya que así mejorará su desempeño, ya que el usuario o ciudadano se le considera como el eje principal o el objetivo final de cualquier organización.

La capacitación, el desarrollo de las habilidades del recurso humano, la mejora continua del desempeño laboral, un buen clima organizacional conlleva al éxito a la institución; por tal motivo y por la participación en este ámbito, es de interés como profesional desarrollar esta investigación

para mejorar la percepción que tiene el ciudadano con relación a los reclamos por la ineficiencia en el tiempo del servicio y atención la mala comunicación, que genera un malestar y frustración en los ciudadanos al no contar con la información adecuada, y por último, quien oriente la realización de sus trámites.

Es factible de ejecución porque cuento con el apoyo de los servidores públicos que laboran en el INSM “HD-HN”, facilitarán el acceso a información clasificada y veraz del caso, además de contar con las encuestas resueltas, que permitirá desarrollar y proponer soluciones sobre la problemática de estudio, y de esta manera ser un punto de referencia para una mejorar el sistema de los servicios que brinda el INSM “HD-HN”, contando con la ayuda de personal cualificado que brinde servicio eficientes, eficaces y de calidad.

1.3.2 Justificación práctica

La implementación de la reforma refiere, de un lado, diseñar y poner a funcionar reglas que orden y mejoren el funcionamiento de los recursos humanos públicos por otro lado acompañar y promover el tránsito ordenado de las entidades y los servidores al nuevo régimen del servicio civil.

Promover el fortalecimiento del talento profesional en los servidores de la administración pública a través de las capacitaciones, con el objetivo de mejorar la capacidad de rendimiento de los servidores públicos del servicio

civil calificado y capacitado cumpliendo con las expectativas y necesidades de brindar servicios eficientes, eficaces y de calidad.

1.4 Objetivos de la investigación

1.4.1 Objetivo general

Determinar si el servicio civil influye en el desempeño laboral de los servidores públicos del Instituto Nacional de Salud Mental “HD-HN” Lima, 2017.

1.4.2 Objetivos específicos

- a) Determinar si la planificación influye en el desempeño laboral de los servidores públicos del Instituto Nacional de Salud Mental “Honorio Delgado Hideyo Noguchi” Lima, 2017.
- b) Determinar si la capacitación influye en el desempeño laboral de los servidores públicos del Instituto Nacional de Salud Mental “Honorio Delgado Hideyo Noguchi” Lima, 2017.
- c) Evaluar si los Incentivos influyen en el desempeño laboral de los servidores públicos del Instituto Nacional de Salud Mental “Honorio Delgado Hideyo Noguchi” Lima, 2017.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

Al realizar la revisión bibliográfica respecto al tema del presente estudio, he ubicado las siguientes investigaciones:

Buenrostro (2010) realizó una investigación de tipo descriptiva y explicativa, trata de especificar las características del fenómeno, así como sus causas de metodología esquematizada bajo el enfoque cualitativo y cuantitativo combinándolos durante el proceso. El trabajo de investigación: “El servicio civil de carrera en la administración pública municipal de Guadalajara”, sostiene que los países de América Latina buscan un modelo de servicio civil que le permita identificar instituciones públicas eficientes y eficaces. Pero no meno cierto que el objetivo profundo de la implementación de modelos de servicio civil busca superar el modelo clientelar y contribuir a fortalecer institucionalmente las organizaciones.

De la investigación se desprende que la institución del servicio civil de carrera resulta fundamental en la optimización y buena práctica de la administración pública ya que sus premisas son las de lograr erradicar la discrecionalidad de los actores políticos respecto a la incorporación a la función pública del personal improvisado, en virtud de anteponer los lazos de amistad o en su caso los compromisos políticos a los méritos de burócratas; forjar una sana y eficiente

administración de personal asegurando la permanencia de servidores públicos altamente calificados y dotar a la administración pública de mecanismos y herramientas que afiancen la continuidad de las políticas públicas y los planes de gobierno, trayendo consigo una mejor y mayor servicio a la ciudadanía. El servicio civil de carrera no lo es todo, es decir que no es la solución a todos los problemas gubernamentales, sin embargo, sus bondades y ventajas son muy representativas ya que se fortalece el profesionalismo del servidor público, se dignifica la función pública, se incentiva la transparencia y rendición de cuentas, se inhibe la corrupción y por consecuencia se perfecciona la eficiencia y calidad gubernativa.

Delgado (2016) en su investigación emplea la metodología de tipo cualitativa, utiliza entrevistas semi estructuradas a siete funcionarios público relacionados al trabajo de campo realizado: “La coordinación interinstitucional en la implementación de la Reforma del Servicio Civil: el proceso de tránsito, en el gobierno nacional, período 2014-2015”, concluye: La Reforma del servicio civil, sin duda es el eje central de la modernización de la gestión pública y una reforma estatal. sin duda hay un consenso irrefutable de los actores políticos, de la academia y la ciudadanía en general, que nuestro país necesita reformarse y fortalecerse con medidas transparentes y firmes alejadas de la corrupción y el privilegio de algunos. Esta es la razón de fondo que impulsa el contar con servicios públicos de calidad y eficientes para satisfacer los intereses ciudadanos.

Julca (2016) desarrolla una investigación cualitativa de diseño transversal de tipo correlacional entre dos variables de estudio, se trata de un diseño de investigación No experimental, tiene por título “Implementación del Régimen del Servicio Civil y la Gestión de Recursos Humanos en la Municipalidad Provincial de Cajabamba año 2016”, de acuerdo a los resultados obtenidos llegó a la conclusión, que la implementación régimen del servicio civil (SERVIR) en la Municipalidad Provincial de Cajabamba, se logró implementar parcialmente el Régimen del Servicio Civil, no se han realizado ninguna de manera general.

Manifiesta que debe haber un cumplimiento de la restricción en las nuevas contrataciones, basándose en el nuevo régimen en la diversidad de procesos de la gestión de R.R.H.H. aportando así la obtención por merito y la calidad de servicio público.

Asencios (2017) el desarrollo de su investigación es sustantiva, de nivel correlacional con enfoque cuantitativo, diseño no experimental y transversal. entre dos variables de estudio, se trata de un diseño de investigación no experimental, tiene por título “Gestión del talento humano y desempeño laboral en el Hospital Nacional Hipólito Unanue. Lima, 2016”, llega a la conclusión: según los resultados hay una relación significativa entre el incentivo que se le da al servidor con el desempeño que desarrolla, y las capacidades tuvo una relación positiva y moderada con el desempeño laboral, la compensación de personal tuvo una relación positiva modera con el desempeño laboral.

Larico (2015) desarrolla el tipo de investigación descriptivo correlacional denominada “Factores motivadores y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de San Román – Juliaca 2014”, se comprobó la existencia de vinculación significativa entre los factores motivadores; y el desempeño laboral. Se encontró relación significativa entre los incentivos que se les otorga a los trabajadores como las resoluciones, carta de felicitación y becas de capacitación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román.

Reynaga (2015) desarrolló una investigación con enfoque cuantitativo de tipo correlacional en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, busca la determinación de una relación existente entre la motivación con el desempeño laboral, mediante una encuesta a una muestra de 100 personas. Se pudo observar que existe relación significativa entre la motivación y desempeño laboral del personal. La correlación estadística muestra una correlación positiva moderada comprobando la hipótesis principal, se encontró una asociación significativa entre la dimensión intensidad y la participación del empleado. En cuanto a la dimensión dirección con la formación de desarrollo profesional no se encontró una relación significativa y en cuanto a la persistencia y el ambiente de trabajo si hubo una relación significativa.

Hernández (2016) En su investigación “La cultura organizacional y su relación con el desempeño laboral en el área de cirugía del Hospital Naylamp – Chiclayo 2016”, el tipo de investigación es descriptivo correlacional, se elaboró y aplicó una

encuesta elaborada mediante la escala de Likert (22 ítems), con una muestra de 70 personas. Se determinó que sí existe relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral en el Hospital I Naylamp. En referencia a las variables predomina una cultura de mercado en el área de cirugía del Hospital Naylamp dado que el 90 % está de acuerdo, mientras que el 10 % está en desacuerdo y en lo referente al desempeño laboral se observa el trabajo en equipo dado que el 96 % está de acuerdo y el 4 % está en desacuerdo. En conclusión, la variable de cultura organizacional y desempeño laboral están estrechamente relacionadas., determinando que existen algunos factores relacionados al desempeño, no se puede asegurar que sólo las dimensiones del clima organizacional incidan en él, ciertamente existen otros factores asociados o causales que afectan la productividad de los trabajadores en las empresas, como la estabilidad laboral, rotaciones, incentivos entre otros.

El servicio civil en el Perú:

La reforma del Servicio Civil, significa una transformación substancial en la función pública con una consecuente mejora en los servicios al ciudadano, (2011).

- En las últimas décadas la gestión de los servidores públicos en el Perú se ha caracterizado por la falta de una planificación, dirección y gestión, como consecuencia de la coexistencia de los distintos regímenes laborales con diferentes reglas de juego, de la distorsión del sistema de remuneraciones del abuso de contrataciones temporales, acompañadas de una alta dispersión

legislativa existente, ausencia de un ente rector especializado en materia de recursos humanos, que permita mejorar la administración de los recursos humanos en el Estado, (pág. 5).

- SERVIR, emprende una reforma sin precedentes en el Estado peruano, que establece un nuevo modelo del servicio civil aplicable a todos los niveles de gobierno poniéndose énfasis en la profesionalización de la función pública para la mejora de los servicios prestados a los ciudadanos.
- El año (2008), se creó la Autoridad Nacional del Servicio Civil – SERVIR, como organismo técnico especializado y rector del sistema administrativo de gestión de R.R.H.H. del Estado, con la responsabilidad de desarrollar correctamente las políticas de Estado, respecto al servicio civil y el trabajo organizado, así como su selección evaluación desempeño remuneración y compensación además de la capacitación entre otros, (2008).
- Cortés y Prieto (2015), la reforma en el Perú ha sido producto de una serie de medidas en el marco del servicio público en los últimos 25 años, así como la inacción respecto de la necesidad de poner orden. Desde 1990 la reforma del sistema del servicio civil ha intentado realizar en tres oportunidades con el proposito de implementar el correcto desarrollo de la gestión de los recursos humanos, pero éste, tuvo trabas con el no apoyo político necesario ni el respaldo fiscal, (pág. 4).

Autoridad nacional del servicio civil SERVIR: antecedentes, marco normativo y desafíos para la reforma (2011), esta descripción nos permite entender el porqué de buena parte del diagnóstico antes desarrollado y, también qué retos se plantearán para la siguiente reforma que ésta en curso.

- 1990 - 1992: Se suspende la carrera administrativa, se crea contrataciones en la administración pública con nuevos aspectos y formas de ingreso.

En el marco de la aplicación de las medidas del Consenso de Washington, se emprendieron una serie de reformas económicas (liberalización del mercado, privatización entre otros), que se acompañaron de ajustes en el servicio civil:

- Reducción de personal.
- Cierre del ingreso a la carrera administrativa. Hubo una prohibición de nombramientos y reasignaciones; celebrar nuevos contratos de personal; crear, modificar o recategorizar plazas; incrementar remuneraciones; entre otras.
- Creación del régimen laboral de la actividad privada. Esto se hizo con el objetivo de atraer personal calificado a determinadas entidades públicas, y contar con una gestión de los recursos humanos más flexibles y eficiente. Este se convertiría en uno de los regímenes generales antes señalados y al estar asociado en muchos casos con sueldos más elevados generó distorsión remunerativa entre las entidades.

- Utilización de modalidades de contratación a través de organismos internacionales. Se emplearon para financiar, principalmente, a funcionarios de alto nivel, y también generaron disparidad remunerativa.
- Aprobación de conceptos no remunerativos. Se emplearon para generar un incremento a los trabajadores de la carrera administrativa, pero sin carácter remunerativo. No hubo un monto homogéneo para dichos conceptos entre entidades, e incluso algunas no los utilizaron, lo acentuó más la disparidad remunerativa, (2011).

- 1995 -1998: Modernización del Estado.

En 1996, se inició el proceso de modernización de la administración pública, cuyos principios y objetivos fueron recogidos en la Ley Marco de Modernización, Decreto Legislativo N° 834, que abarcó lo siguiente:

- Restructurar el Estado creando un régimen especial para los organismos del servicio público, y la eliminación de varios con porte autónomo.
- Mejorar los sistemas administrativos del Estado y crear nuevos entes rectores.
- Reorganizar la carrera pública mediante el sinceramiento de los contratos SNP y la implementación de una nueva Ley de carrera pública.
- Mediante una Ley de descentralización aportar a la calidad de los servicios públicos.

Cortés y Prieto (2015), la propuesta obtuvo escaso apoyo político y de la opinión pública, por lo que se disminuyó su alcance a la aprobación de normas en el ámbito de contrataciones, el servicio diplomático y la prohibición de nombramiento y contratación el caso de parentesco, entre otros temas, (pág. 4).

- 2000-2006 Institucionalidad pública Cortés y Prieto (2015), en un contexto de desprestigio de la administración pública y el crecimiento excesivo de la corrupción en el año 2002, se inició un nuevo proceso de modernización y reforma del Estado. Sus objetivos eran: i) Generar una reconciliación entre los entes públicos y la población mediante el fortalecimiento de la democracia ii) Otorgar servicios eficaces y de calidad, iii) Mostrar transparencia en el uso recursos mostrando los procesos de una forma periódica, iv) Mejorar los espacios de participación ciudadana, v) Implementar mecanismos de transparencia de la gestión pública. Entre las normas que se elaboraron figura la Ley Marco del Empleo Público, que determina los principios que rigen el empleo público, los deberes y derechos generales de los servidores, su clasificación, acceso, gestión del empleo y régimen disciplinario, entre otros, (pág. 5).
- El 2008 se creó la Autoridad Nacional del Servicio Civil - SERVIR, Cuerpo de Gerentes Públicos y el Sistema de Evaluación de los Servidores Civiles:

El año 2008 en el marco del Tratado de Libre Comercio – TLC, Perú con Estados Unidos, se propuso fortalecer la gestión del Estado su eficacia y

eficiencia mediante la dación de normativa vinculada al servicio civil, que abarca entre otro, los siguientes Decretos Legislativos:

- Decreto Legislativo N°1023 (2008) se crea con la implementación necesaria la Autoridad Nacional del Servicio Civil – SERVIR, como un ente rector y el tribunal del servicio civil adjudicado a la falta de un organismo rector que realice una correcta gestión de los recursos humanos y un tribunal de resolución de controversias.
- Decreto Legislativo N°1024 (2008) crea y regula el cuerpo de gerentes públicos, con la incorporación de profesionales con alta capacidad, con una selección competitiva y transparente, con destino a instituciones del Estado a nivel nacional.
- Decreto Legislativo N° 1025 (2008) crea un sistema de evaluación con la finalidad de capacitar a los servidores civiles de rendimiento insuficiente; incentivar al servidor civil eficiente a través de ascensos, retribuciones y reconocimiento moral.

Cortés y Prieto (2015) mediante la formación de SERVIR como ente rector, ya se contaba con una entidad responsable de gestionar a los recursos humanos del Estado, establecer las normas que les son aplicables y vigilar su cumplimiento. Estos decretos legislativos vinieron de la mano con la aprobación de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo – LOPE; y la regulación de la contratación administrativa de servicios – CAS, que reemplazó a los contratos de servicios no

personales - SNP, que constituye uno de los regímenes generales junto con la carrera administrativa y el régimen de la actividad privada, (pág. 5).

- **Autoridad nacional del servicio civil – SERVIR**

SERVIR, se creó el (2008) con el fin de aportar a la continuidad de la calidad de la administración del Estado mediante el fortalecimiento del servicio civil, poniendo fuerza en el nivel profesional de la función pública y el servicio enfocado al usuario, (2015).

Organización del servicio civil

- a) La Autoridad Nacional del Servicio Civil – SERVIR
- b) Las Oficina de Recursos Humanos
- c) Tribunal del Servicio Civil.

Atribuciones de la autoridad del ente rector SERVIR:

- **Normativa**, dictar normas técnicas y directivas con repercucion del todo el territorio nacional para la ejecución del sistema y otras normas relacionadas a la gestión institucional nacional.
- **Supervisora**, supervisión de las oficinas de recursos humanos del Estado, en el ámbito de su competencia.
- **Sancionadora**, sanciona aquellas organizaciones públicas que incumplan sus obligaciones

- **Interventora**, al identificar irregularidades de importancia en la administración de los recursos humanos en los concursos públicos.
- **De resolución de controversias**, mediante el Tribunal del Servicio Civil soluciona las controversias producidas dentro del servicio civil de acuerdo con sus competencias, (2008).

- **Ley del servicio civil**

El Congreso de la República promulgó la Ley del Servicio Civil el 04 de julio de 2013 (Ley 30057), con el propósito de formar un régimen único y exclusivo para el ámbito público del Estado, así como quienes la gestionan, del ejercicio de sus potestades y de la prestación de servicios a cargo de estas, (pág. 01).

Reglamento General de la Ley (2014), busca que la administración pública logre niveles de eficacia y eficiencia de mayor importancia, de forma que pueda ejercer servicios públicos de calidad, también, busca reafirmar la función pública, con la generación de equidad de oportunidades en aquellas personas que sirven al Estado, que mediante su mérito forman el pilar para el acceso al desarrollo y la ascensión de la carrera pública, (pág. 15).

Alcance de la Ley del Servicio Civil, el artículo 1°, precisa que ésta se aplica a las siguientes entidades públicas:

- El Poder Ejecutivo, incluyendo Ministerios y Organismos Públicos.
- El Poder Legislativo.
- El Poder Judicial.

- Los Gobiernos Regionales.
- Los Gobiernos Locales.
- Los Organismos a los que la Constitución Política del Perú y las leyes confieren autonomía.
- Y demás actividades que se realicen en virtud de potestades administrativas estatales y sujetas a las normas comunes de derecho público.

Reglamento General de la Ley (2014), menciona que es aplicable a las siguientes entidades públicas : BCR, el Congreso, la SUNAT, la SBS, y la CGR, los servidores sujetos a carreras especiales, y los obreros de los gobiernos regionales y gobiernos locales; posteriormente el Tribunal Constitucional declaró inconstitucional la exclusión del BCR, el Congreso, la SUNAT, la SBS, la CGR, y los obreros de los gobiernos regionales y locales, (pág. 15).

Reglamento General de la Ley (2014), a través de un edicto precisa el Régimen Laboral de las Instituciones que no están dentro del alcance de las normas reguladoras de la gestión del servicio civil, son: El Congreso de la República, el BCR y la SBS administradora privadas de fondos de pensiones y sus trabajadores, la Ley (2014), afirma lo siguiente: La Ley del servicio civil reconoce a los servidores sujetos a carreras especiales, Ley del Servicio Diplomático de la República, Ley Universitaria, Ley que establece las normas generales que regulan el trabajo y la carrera de los profesionales de la salud, Ley de Reforma Magisterial, Ley de situación Militar de los Oficiales de las Fuerzas Armadas, Decreto Legislativo 1149, Ley de la carrera y situación del personal de la Policía

Nacional del Perú, Ley de la Carrera Especial Pública Penitenciaria, Ley Orgánica del Ministerio Público, y Ley de la Carrera Judicial. Todos estos se rigen supletoriamente por el artículo III del Título Preliminar, referido a los Principios de la Ley del Servicio Civil; el Título II, referido a la Organización del Servicio Civil; y el Título V, referido al Régimen Disciplinario y al Proceso Administrativo Sancionador, (2014).

REGLAMENTO GENERAL DE LA LEY DEL SERVICIO CIVIL

El 13 de junio de 2014 se aprobó los reglamentos de la Ley N° 30057, el Reglamento General de la Ley del Servicio Civil (D.S. N° 040-2014-PCM) y el Reglamento de Compensaciones de la Ley del Servicio Civil (D.S.N° 138-2014-EF), (2015, pág. 12).

La Ley y su Reglamento promueve un servicio civil basado en el mérito, la igualdad de oportunidades y el aseguramiento de la calidad de los servicios del Estado en beneficio de la ciudadanía:

- a) El mérito, busca que los puestos del servicio civil sean ocupados por las personas idóneas, en virtud de sus habilidades, aptitudes y capacidades. En consecuencia, el mérito es el fundamento en los procesos de selección, progresión en la carrera y evaluación de desempeño, así como en la gestión de la capacitación, gestión del rendimiento y la permanencia en el servicio civil. (2015, pág. 12).

- b)** La igualdad de oportunidades en el servicio civil, es esencial para la incorporación y progresión de los servidores. Implica que, cualquier persona interesada en un puesto en una entidad pública en el caso de la incorporación y cualquier servidor civil de carrera, en el caso de la progresión, puede postular en igualdad de condiciones en los procesos de selección, siempre que cumpla con las condiciones generales para la postulación y los requisitos del perfil del puesto vacante, (2015, pág. 12).
- c)** El servicio civil se orienta, a través de la aplicación de las mejores prácticas y mejora continua en los procesos de cada entidad, a la obtención de los resultados y metas institucionales que redunden en la mejora de la calidad de las actividades, acciones y servicios que el Estado brinda a la ciudadanía, (2015, pág. 12).
- d)** Al interior de cada grupo (excepto de los funcionarios públicos), los puestos se organizan en familia de puestos y roles. Familia de puestos, es el conjunto de puestos con funciones, características y propósitos similares. Las familias de puestos están conformadas por uno o más roles, que agrupan a su vez, puestos con mayor afinidad entre sí. Esta organización facilita la gestión de recursos humanos al establecer agrupaciones de puestos a los que se les puede dar un tratamiento diferenciado en lo que se refiere a remuneraciones; procesos de selección, evaluación de desempeño, línea de carrera y capacitación, entre otros, (2015, pág. 12).

- **Régimen actual del trabajador público en el Perú:**

En el sector público peruano, coexisten distintos regímenes laborales; los existentes prevén diferentes condiciones de trabajo y niveles remunerativos, en la actualidad los servicios civiles en el Perú se encuentran comprendido por los siguientes regímenes:

- a) Personal sujeto a la carrera administrativa regulado mediante el Decreto Legislativo N°276, Ley de Bases de la Carrera Administrativa y su Reglamento, el Decreto Supremo N°005-90-PCM (Reglamento de la Ley de Bases de la Carrera Administrativa).
- b) Personal que presta servicios bajo el régimen jurídico laboral privado, contenido en el D.S. N° 003-97-TR, Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N°728, Ley de Productividad y Competitividad Laboral.
- c) Personal sujeto a la contratación administrativo – laboral - especial de servicios gestada al efecto en el Decreto Legislativo N° 1057, Decreto Legislativo que regula el régimen especial de contratación administrativa de Servicios CAS, y el Decreto Supremo N°075-2008-PCM, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N°1057, que regula el régimen especial de contratación administrativa. Y otros regímenes de carrera especiales, (2015).

- **Regímenes laborales:** Esta diversidad de regímenes al interior del sector público y la consecuente imposibilidad de estructurarlos bajo criterios de gestión uniformes ha sido uno de los motivos para la creación del Servicio Civil, (2010).

Esquema de las Carreras del Servicio Civil

Generales	Carreras especiales	Otros
Carrera <ul style="list-style-type: none"> • Administrativa D. Leg. N° 276 - 1984 	<ul style="list-style-type: none"> • Profesorado y magisterial (Ley N° 24029-1984, 29062-2007) • Docentes universitarios (Ley N° 23733-1983) • Profesional de la salud (Ley N° 23536-1982) • Asistenciales de la salud (Ley 28561-2005) • Magistrados (Ley N° 29277-2008) • Fiscales (Ley N° 052-1981 modificado 2010) • Diplomáticos (Ley N° 28091-2003 y modificada 2005) • Servidores penitenciarios (Ley N° 29709-2011) • Militares y policías (Ley N° 28359- 2004 y Ley 27238-1999). 	Sin carrera con vínculo laboral <ul style="list-style-type: none"> • Gerentes públicos (D. Leg. 1024-2008) Sin carrera con vínculo laboral <ul style="list-style-type: none"> • Convenios de administración con PNUD • Fondo de apoyo gerencial (D. Leg. 25650-1992)
Sin carrera con vínculo laboral <ul style="list-style-type: none"> • Régimen de la actividad privada (D. Leg. 728-1991). • Contratación Administrativa de Servicio – CAS. • (D. Leg. N° 1057 - 2008 y modificado en el 2012). 		

* Fuente SERVIR – GPGRH.

- **Marco Normativo de las Carreras Especiales:**

- a) Profesorado y Magisterial: Ley 24029 – 1984 y Ley 29062 - 2007
- b) Diplomáticos: Ley 28091 – 2003 y modificada 2005.
- c) Docente Universitarios: Ley 23733 - 1983.
- d) Profesionales de la Salud: Ley 23536 - 1982.
- e) Asistenciales de la salud: Ley 28561- 2005.
- f) Magistrados: Ley 29277 -2008.
- g) Fiscales: D. Leg. 052-1981 y modificado 2010.
- h) Militares y policías: Ley 28359 - 2004, Ley 27238 -1999.
- i) Servidores penitenciarios: Ley 29709 - 2011.

- **Clasificación de los servidores civiles**

La Ley del Servicio Civil y su Reglamento General (2014), clasifican a los servidores civiles de las entidades públicas en cuatro grupos que responde a las diferentes funciones que desempeñan:

- **Funcionario público.** Subclasificado en funcionario público de elección popular, directa o universal, por designación o elección regulada y de libre designación. Y conforme al artículo 56° de la Ley del Servicio Civil, al finiquitar el vínculo jurídico con la institución no habrá compensación alguna, salvo compensación por tiempo de servicios, de corresponder, (pág. 2).

- **Directivo público.** Dirige y administra los recursos a su cargo, en función de los objetivos planteados y supervisa las metas de los servidores civiles bajo su responsabilidad. Mayormente designados a puestos hasta tercer nivel organizacional de la entidad. Solo el 20% de los directivos públicos existentes en cada entidad pueden ser ocupados por cargos de confianza y dentro del límite general del 5% del total de puestos previstos en la entidad para los servidores de confianza, (pág. 2).
- **Servidor civil de carrera.** Realiza funciones directamente vinculadas al cumplimiento de las funciones sustantivas y de administración interna de la entidad (artículo 65° de la Ley N° 30057). La incorporación de este grupo de servidores se efectúa mediante concurso público de mérito abierto. En el primer caso se accede a un puesto propio de la carrera pública y al cual puede postular cualquier persona. En el segundo caso solo pueden postular servidores civiles para puestos al interior de la entidad o en otras entidades. Las personas que se incorporan al nuevo régimen se encuentran sujetos a un periodo de prueba de tres meses, salvo los servidores que provengan de los regímenes 276, 728 y 1057, (pág. 2).
- **Servidor de actividades complementarias.** Es el servidor civil que realiza procesos indirectos con relación sustantiva y administrativa dentro de la entidad, como funciones de soporte, complemento, manuales u operativas. Su postulación es a través del concurso público de méritos, con modalidad a plazo indeterminado y a plazo fijo, (pág. 2).

- **Las oficinas de recursos humanos**

(Art.46° Ley del Servicio Civil), afirma lo siguiente:

Las Oficina de recursos humanos de las entidades públicas, constituyen el nivel descentralizado responsable de la gestión de los recursos humanos, sujetándose a las disposiciones que emita el ente rector, (pág. 6).

Esta oficina, tienen las siguientes funciones:

- Dictaminar los métodos estratégicos basados en las pautas establecidas por SERVIR y por la entidad.
- Estructurar procesos y normas en la planificación de la administración del talento humano, incluyendo sus indicadores.
- Mantener un control, planificación y ejecución del continuo mejoramiento de la gestión de recursos humanos.
- Analizar cuantitativa y cualitativamente el grupo humano basados en los objetivos y necesidades institucionales.
- Gestionar los perfiles de puestos.
- Mantener una actualización en el Registro Nacional de Personal del Servicio Civil y el Registro Nacional de Sanciones de Destitución y Despido que lo integran.
- Otras adjudicadas a normas y pautas dispuestas por el ente rector del sistema.

- **Acceso al servicio civil**

Según la Ley del Servicio Civil (2013), sostiene: pertenecer al Servicio Civil se efectúa mediante un proceso de selección, establecidas como: concurso público de méritos, contratación directa y cumplimiento de requisitos de leyes especiales. El artículo 8° de la Ley del Servicio Civil refiere que el proceso selección del servidor público es el mecanismo que los integra, (pág. 3).

Art. 161° del Reglamento General de la Ley del Servicio Civil (2014), señala: La selección por mérito puede ser a su vez de dos tipos: transversal o abierto. El primero es cuando el servidor quiere optar por otro cargo con diferente aporte profesional dentro de la institución u otra con exclusividad para los servidores civiles de carrera, (pág. 26).

Art. 162° (2014), señala: Para trabajar en el servicio civil se requiere: 1) ser mayor de edad, 2) cumplir con los requerimientos del puesto 3) no haber cometido delitos, 4) No estar inhabilitado administrativa o judicialmente 5) ser de nacionalidad peruana, según el puesto lo exija, en concordancias con las leyes pertinentes, (pág. 26).

Art. 165° (2014) señala: La contratación directa no está adjudicada al mérito y está reservada para los supuestos previstos en el artículo 178° del Reglamento General, (pág. 26).

- **Derechos de los servidores civiles**

Sostiene: Los derechos y obligaciones del servicio civil, con el propósito de optimizar las condiciones de las personas que prestan servicios al Estado, y optar por la motivación de la convocatoria de más profesionales al Servicio Civil”, (pág. 6).

La Ley del servicio civil reconoce los siguientes derechos individuales:

- Compensación de acuerdo a Ley y sus normas reglamentarias. Lo cual no es transferible.
- Vacaciones (30) días, incluyendo días libres, regulados en el reglamento. Mediante decreto supremo el Poder Ejecutivo puede establecer que hasta quince (15) días de dicho periodo se ejecuten de forma general. El no goce del beneficio en el año siguiente en que se genera el derecho no genera compensación monetaria alguna y el descanso se acumula.
- Jornada de 48 horas como máximo a la semana.
- Descanso semanal, día completo.
- Refrigerio no incluido en el horario laboral.
- Impugnar a la institución competente alguna falta a sus derechos.
- Permisos y licencias dentro de las normas y reglas.
- Beneficios sociales completos.
- Gozar de los derechos a que se hace referencia la Ley 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Ejercer la docencia o asesoramiento sin afectar sus funciones y obligaciones.

- Contar con la defensa y asesoría legal, asesoría contable, económica o a fin con cargo a los recursos de la entidad para el caso que requiera y haya sucedido dentro de sus funciones, inclusive por responsabilidad de terceros, si al terminar el proceso se comprueba una responsabilidad culposa, el beneficiario debe reembolsar el costo del asesoramiento y de la defensa especializada.
- No son de aplicación al servidor civil, las normas que establezcan derechos en favor de personal sujeto a otro régimen o carrera.

- **Las obligaciones de los servidores civiles**

La Ley del servicio civil en los artículos 39° y 156° el Reglamento General respectivamente (2014), contempla: obligaciones y pautas desempeño del servidor público, con el ajuste general, exigiéndole; realizar con diligencia sus deberes cuidando los intereses del Estado, de modo transparente, responsable y cumpliendo con los objetivos de la institución al cual pertenece, (pág. 6).

- La Ley del servicio civil el artículo 38° (2013), “mantiene una prohibición de recibir más de una compensación adicional”, (pág. 6).
- Con las excepciones previstas igualmente, se les prohíbe ejercer facultades y representaciones ajenas al puesto y los mandatos; obtener o procurar beneficios o ventajas indebidas, abusando de su autoridad; o algún beneficio o ventaja otorgada con un fin ajeno a la institución, (pág. 6).

- **De las compensaciones**

La Ley del Servicio Civil en los artículos 28° y 29 (2013), norma la compensación en el servicio civil como establece la ley: “es la retribución monetaria en base a la prestación de sus servicios”, (pág. 5).

Se estructura:

- La compensación económica es equivalente a sus responsabilidades y funciones.
- La compensación no económica establecida para la motivación competitiva de los servidores civiles. Estos beneficios no son de libre disposición del servidor.
- Del mismo modo, la ley, contempla la posibilidad de que las entidades empleen la modalidad de teletrabajo prevista en la Ley N° 30036 – ley que regula el teletrabajo y sus normas reglamentarias, en función de sus necesidades, (pág. 20).
- En materia de derechos colectivos, la ley del servicio civil permite la asociación para un cambio a sus condiciones no económicas dentro de su entidad. Así como el de realizar huelgas siempre y cuando se hayan agotado las opciones comunicativas entre las partes, (pág. 22).

- **Reglas generales de la compensación**

La Ley del Servicio Civil, artículo 30° sostiene: La gestión de la compensación se efectúa mediante las normas de la institución que administra la retribución económica por el servicio prestado al Estado, (pág. 5).

La gestión de la compensación se basa en los siguientes principios:

- Competitividad. consistencia interna guarda relación al tipo de función que realiza; Consistencia intergubernamental: compensaciones equitativas entre instituciones teniendo en cuenta de la responsabilidad y funciones competitivas institucionales.

- **Compensación económica**

La Ley del Servicio Civil, artículo 31° sostiene: la compensación económica que se otorga a los servidores civiles de las entidades públicas es anual y está compuesta de la valoración que comprende, (pág. 5).

- Principal. Componente económico directo de la familia de puestos.
- Ajustada. Basada en la jerarquía de responsabilidades establecidas por la institución.
- Vacaciones. Entrega económica por el derecho vacacional.
- Aguinaldos. Entregas económicas por fiestas patria y navidad.
- La compensación económica se paga mensualmente e incluye la valoración principal y la ajustada y la priorizada, de corresponder (1/14) de la compensación económica. Esta disposición no admite excepciones, ni interpretaciones, ni es materia de negociación.
- Las bandas remunerativas de puestos consideran únicamente los conceptos recogidos en los literales a) y b) del numeral 31.1 precedente.
- Solo los literales a), b), c) y d) del numeral 31.1 están sujetos a cargas sociales: seguridad social en salud y pensiones, así como al impuesto a la renta.

- **Reglas para el pago de la compensación**

Se tiene en cuenta las siguientes reglas”, (pág. 5).

- La planilla única de pago de las entidades solo es admitida los descuentos de ley, por cuotas sindicales expresamente autorizadas por el servidor, y por mandato judicial expreso, de corresponder.
- Las compensaciones económicas no están sujetas a indexaciones, homologaciones, nivelaciones o cualquier otro mecanismo similar de vinculación.
- El pago es en moneda nacional con la excepción del servicio establecido en el extranjero.
- Los servidores públicos con servicio de medio tiempo solo reciben la proporción equivalente a la compensación económica del puesto.
- La compensación económica se abona a cada servidor civil después de ser registrado en el sistema, para el registro centralizado de planillas y de datos de los recursos humanos del sector público – Aplicativo Informático” a cargo del Ministerio de Economía y Finanzas.

- **Suspensión y término del servicio civil**

El Sistema Peruano de Información Jurídica (2014) (Art.46° Ley del Servicio Civil, 2013), afirma lo siguiente: “La suspensión puede ser ideal cuando hay un cese con un tiempo limitado del servidor y el otorgamiento compensatorio respectivo sin que el lazo laboral se disperse.

- En el segundo, el empleador tiene la obligación de remunerar según corresponda sin haber una efectividad en la prestación de servicios, (pág. 7).
- Los Supuestos de suspensión,

El Servicio Civil artículo 47° contempla que se suspende el servicio de manera perfecta: maternidad, defensa de derechos y marchas, el caso fortuito o fuerza mayor, caso de accidentes o enfermedades con justificación documentada, o el descanso vacacional.

Por otro lado, la Ley del Servicio Civil (2013), otorga adecuada protección contra el término arbitrario del servicio civil, por ello, basadas en el artículo 49°, y requerirá de la emisión y notificación de una resolución, expedido por un servidor civil de la misma jerarquía del servidor que formalizó la vinculación, (pág. 8).

Casos que se efectúa una terminación del Servicio Civil son, por ejemplo: muerte, renuncia, jubilación, no superar el periodo de prueba, o la extinción de la entidad por mandato normativo expreso. (pág. 8)

Queda proscrita cualquier destitución que se produzca con base en las siguientes causales: i) Ser integrante o líder de un grupo sindical, ii) Por discriminación étnica o social, iii) Por embarazo dentro de los 90 días desde la gestación, todo ello puede ser reclamado ante las autoridades judiciales o administrativas competentes. En todos estos supuestos la destitución será declarada nula, (pág. 8).

Igualmente, será injustificada toda aquella destitución sin pruebas y sin una observación y seguimiento del caso por las autoridades pertinentes, (pág. 8).

La destitución declarada nula o injustificada por el Tribunal del Servicio Civil o el Poder Judicial, justificará una indemnización de acuerdo al caso o una reposición en una similitud del puesto antes desempeñado.

- Desplazamiento de los servidores civiles

El Sistema Peruano de Información Jurídica (2014) artículo 81°, sostiene: El desplazamiento de personal es cuando por disposición institucional fundamentada el servidor público realiza actividades ya sea en la misma institución u otra, las mismas funciones o diferentes, apegándose a las necesidades servicio civil, su grupo y su ubicación de la familia de puestos que le corresponde, (pág. 12).

Los desplazamientos pueden ser: i) Designación como directivo público o como servidor de confianza, ii) Rotación, iii) Destaque, iv) Encargo de funciones y, v) Comisión de servicio.

• De la gestión de la capacitación

El ejecutivo aprobó las normas de capacitación y rendimiento para el sector público (2008) y (2010), (pág. 3).

Los tipos de capacitación que contempla la ley del servicio civil son:

- a) Formación laboral. Tiene el propósito de capacitar a los servidores civiles en educación que no conduzcan a grado académico y que permitan, en un plazo próximo mejorar sus capacidades para brindar un mejor servicio y desempeño en su trabajo.

- b) Formación profesional. Es aquella para lograr un grado académico de maestría en concordancia con las labores y formación que le precede, y los requerimientos de la institución, no incluye la formación inicial ni universitaria de su profesión.

El artículo 13° de la ley del servicio civil (2008), sostiene: las entidades del Estado deben optar por la capacitación y el hecho debe ser coordinado con las funciones y obligaciones del servidor público y que sea un aporte para el logro de objetivos de la institución, (pág. 19).

La Ley del Servicio Civil (2010), contempla que los servidores civiles capacitados, deberán como mínimo: i) Comprometerse a permanecer en la entidad en modo compensatorio con los resultados el cual fue el motivo de la capacitación, ii) Cumplir con los objetivos de la institución a cabalidad, iii) Sujetarse a las penalidades establecidas en caso de incumplimiento, iv) Cumplir con los requerimientos de evaluación de la capacitación que le sean solicitados y, v) Transmitir, conocimientos aprendidos a toda la institución, (pág. 2).

- **Finalidad del proceso de capacitación**

La finalidad del proceso de capacitación es mejorar el desempeño de los servidores civiles a través del cierre de brechas y desarrollo de competencias y conocimientos, que permitan fortalecer sus capacidades y alcanzar el logro de los objetivos institucionales. Asimismo, constituye una estrategia fundamental para el

fortalecimiento del servicio civil como medio para mejorar la eficiencia y eficacia de la administración pública, lo cual contribuye directamente en la calidad de los servicios brindados a los ciudadanos, (2008).

- **Gestión del rendimiento**

El artículo 19°, de la Ley del Servicio Civil (2013), sostiene: “que es un proceso del rendimiento y evaluativo del desempeño de los servidores públicos con la finalidad estimular un buen rendimiento y el compromiso del servidor civil”, (pág. 4).

Los artículos 38°, 39° y 156° del Reglamento General de la Ley del Servicio Civil señalan: La gestión del rendimiento identifica y reconoce el aporte institucional del servidor y evidencia las necesidades para la mejora productiva en sus puestos y, su consecuencia en la entidad. Se ejecuta mediante actos de administración interna, (pág. 11).

El Reglamento General de la Ley del Servicio Civil incluye a los directivos públicos que tengan o no la condición de confianza, a los servidores civiles de carrera y a los servidores de actividades complementarias. La Oficina de Recursos Humanos es la instancia conductora del proceso de gestión del rendimiento en la entidad, (pág. 11).

- **Factores de evaluación**

La Ley del Servicio Civil (2013), establece que son aspectos observados y verificados por el cual el evaluador sustentara el desempeño del servidor civil a su cargo, (pág. 4).

Debido a que la evaluación es la base para la progresión institucional, las compensaciones y la determinación de la permanencia en el servicio civil; se califica de la siguiente manera:

- a) Personal de rendimiento distinguido
- b) Personal de buen rendimiento
- c) Personal de rendimiento sujeto a observación; y,
- d) Personal desaprobado

Así, solo los servidores de buen rendimiento tienen derecho a participar en los procesos de ascensión que se convoquen en el Estado. Siendo un límite de 10% la presentación de distinciones en servidores civiles en cada evaluación, (pág. 4).

- **El régimen disciplinario**

La Ley del Servicio Civil tiene un régimen que no aplica solo a los servidores sujetos al régimen del servicio civil (2013), señalando en el artículo 90° del reglamento general, sino que también comprende a los servidores y ex servidores sujetos a los Decretos Legislativos N°s 276, 728 y 1057.

La Ley del Servicio Civil en el artículo 40°, sostiene que: “Los derechos colectivos están previstos en el convenio 151 de la (OIT) y en la Constitución Política del Perú” (pág. 7), no están comprendidos los funcionarios públicos, directivos públicos y los servidores de confianza.

Los procedimientos administrativos disciplinarios instaurados desde el 14 de setiembre de 2014, por hechos cometidos a partir de dicha fecha, se regirán por las normas procedimentales y sustantivas sobre régimen disciplinario previstas en la Ley del Servicio Civil y Reglamento General.

En el Art. 92° de la Ley del Servicio Civil sostiene: Las autoridades encargadas de ejercer la potestad disciplinaria dentro de las entidades están estructuradas por la propia Ley (2013), (i) El jefe inmediato del presunto infractor, (ii) El jefe de recursos humanos, (iii) El titular de la entidad. Todos ellos cuentan además con el apoyo de una Secretaría Técnica (Ley 30057 L. d., pág. 13).

El Art. 88° (2013) establece las sanciones por faltas disciplinarias previstas en la Ley del Servicio Civil, estas pueden ser las siguientes: Amonestación verbal o escrita, suspensión sin goce de haber desde un día a un año y destitución. Inhabilitación automática del ámbito de servicio civil durante cinco años calendario (Ley 30057 L. d., pág. 13)

Estas sanciones se ejecutarán de acuerdo a ley y los procedimientos administrativos disciplinarios con excepción de la amonestación verbal, todos

estos procesos son y serán llevados con la privacidad y ética profesional necesaria (Autoridad Nacional del Servicio Civil, pág. 13).

El procedimiento administrativo cuenta con dos fases: Instructiva y sancionadora. La primera, se efectúa por el órgano instructor, e identificar las responsabilidades del hecho. Se notifica al trabajador, no hay impugnación; y culmina con la emisión del informe en el que se pronuncia sobre la existencia o no de la falta imputada, recomendando al órgano sancionador la sanción a ser impuesta, de corresponder. La segunda, se encuentra a cargo del órgano sancionador, esto empieza con la notificación del informe emitido por el órgano instructor y culmina con la emisión de la resolución con el resultado final de la responsabilidad adjudicada; poniendo fin a la primera instancia, (Autoridad Nacional del Servicio Civil, pág. 13).

En ambas fases las autoridades deberán respetar los procedimientos establecidos dentro del marco de la Ley del Servicio Civil (2013) y observar los principios que rigen la potestad sancionadora del Estado, (Autoridad Nacional del Servicio Civil, pág. 13).

En ese sentido, en el artículo 94°, se menciona que la competencia para iniciar el procedimiento administrativo contra los servidores civiles decae en el plazo de tres años contados a partir de la comisión de la falta y uno a partir de que toma conocimiento por la oficina de recursos humanos, o de la que haga sus veces. Para el caso de los ex servidores civiles, el plazo de prescripción es de dos (2) años, (Ley 30057, pág. 13).

- **Derechos colectivos - derechos de sindicación**

En el artículo 36° del Reglamento General de la Ley del Servicio Civil (2014), sostiene: Los servidores civiles están protegidos contra la discriminación sindical, lo cual no condiciona su permanencia o sus labores, ni la obligación a pertenecer a ellos, la destitución fundada en dicho supuesto será declarada nula de acuerdo con el artículo 36 de la Ley (Reglamento General de la Ley del servicio civil, pág. 15).

En el caso que los actos de injerencia sean realizados por funcionarios públicos, estos serán procesados de acuerdo con sus normas (pág. 15)

- En el artículo 67° del Reglamento de la Ley del Servicio Civil (2014), los sindicatos representan a los servidores civiles que se encuentran afiliados a su organización. Cuando el sindicato sea la mayoría absoluta de los servidores públicos de la entidad representan también a los servidores no afiliados a esa organización para efectos de la negociación colectiva (pág. 19).
- Conforme a lo establecido en el Art. 91° (2014), el Estado establece responsabilidad administrativa disciplinaria a los servidores civiles por las faltas previstas en la Ley que cometan dentro de sus funciones o el ejercicio de estas, con la sanción de acuerdo al caso, (pág. 18).

- **La Secretaría Técnica**

En su Reglamento General de la Ley (2014) artículo 94° establece:

- La Secretaría técnica, está a cargo de un secretario técnico designado por resolución del titular de la entidad, y puede contar con otros servidores que lo apoyen debido a la carga de trabajo. No se ha previsto la figura de secretario técnico adjunto que realice la misma función en forma paralela al secretario técnico, (pág. 22).
- El secretario técnico es el encargado de precalificar las presuntas faltas, gestionar los hechos probatorios y documentos, proponer la fundamentación y administrar los archivos provenientes de la potestad sancionadora disciplinaria de la entidad. No tiene capacidad de decisión y sus informes u opiniones no son vinculante, (pág. 22).

- **La Oficina de Recursos Humanos**

Estas oficinas constituyen el nivel descentralizado responsable de la gestión de los recursos humanos, sujetándose a las disposiciones que emita SERVIR, (2013).

El Artículo 4° del Reglamento General de la Ley del Servicio Civil, establece la conformación de la oficina de recursos humanos en cada entidad. Mantendrá vínculos funcionales con SERVIR, en tanto son parte del sistema administrativo de gestión de R.R.H.H. son las responsables de gestionar el servicio civil en la entidad, (2014, pág. 108).

En el Artículo 5° contempla que la Oficina de RR.HH. de las entidades Tipo B. Las de Tipo A podrán dictar lineamientos a las oficinas de recursos humanos, de las entidades tipo B, con la finalidad de articular actividades relacionadas a la gestión del Sistema Administrativo de Gestión de R.R.H.H. (2014, pág. 8).

En cada entidad pública la Oficina de Recursos Humanos, o las que hagan sus veces, tienen las siguientes funciones:

- Ejecutar estrategias de gestión establecidas por SERVIR y por la entidad.
- Formular lineamientos y políticas
- Supervisar, desarrollar iniciativas de mejora continua en la gestión de recursos humanos.
- Analizar cualitativa y cuantitativamente el suministro de talento humano del servicio de la entidad de acuerdo a las necesidades institucionales.
- Administrar y mantener actualizado el Registro Nacional de Personal del Servicio Civil y el Registro Nacional de Sanciones de Destitución y Despido que lo integran.

- **El Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos**

Comprende los subsistemas previstos en el artículo (5) del Decreto Legislativo 1023. Las oficinas de recursos humanos, actúan sobre los siete subsistemas los mismos que contienen, los procesos, (2014, pág. 8).

i) Ss1. Planificación de políticas de recursos humanos, ii) Ss2. Organización del trabajo y su distribución, iii) Ss3. Gestión del empleo, iv) Ss4. Gestión del rendimiento, v) Ss5. Gestión de la compensación, vi) Ss6. Gestión del desarrollo y la capacitación, vii) Ss7. Gestión de relaciones humanas y sociales

- **Decreto legislativo que crea y regula el cuerpo de gerentes públicos.**

La reforma del servicio civil tiene por objetivo profesionalizar el servicio civil en favor de mejores servicios para la ciudadanía. Dentro de los múltiples desafíos que esta reforma implica, se encuentra el desarrollo de la gerencia pública que nuestro país necesita. Otra de directivos públicos capaces de generar resultados concretos que impacten en los ciudadanos y las ciudadanas, tarea de largo aliento que cambiarà el rostro al Estado, (2015-SERVIR).

Objetivos de la norma:

- Convocar profesionales capacitados para puestos de dirección y gerencias de mando medio, con transparencia y competitividad;
- Desarrollar capacidades de dirección y gerencia en la administración pública y asegurar su continuidad;
- Profesionalizar gradualmente los niveles más altos de la administración pública;
- Impulsar la reforma del Servicio Civil.

- **Decreto legislativo que aprueba normas de capacitación y rendimiento para el sector público.**

La Ley N°30057, Ley del Servicio Civil, establece que la finalidad del proceso de capacitación es buscar la mejora del desempeño de los servidores civiles para brindar servicios de calidad a los ciudadanos.

Asimismo, busca fortalecer y mejorar las capacidades de los servidores civiles para el buen desempeño y es una estrategia fundamental para alcanzar el logro de los objetivos institucionales.

El artículo 9 del Reglamento General de la Ley N° 30057, aprobado con Decreto Supremo N° 040-2014-PCM, dispone que la capacitación tiene por finalidad cerrar las brechas identificadas en los servidores civiles, fortaleciendo sus competencias y capacidades para contribuir a la mejora de la calidad de los servicios brindados a los ciudadanos y las acciones del Estado y alcanzar el logro de los objetivos institucionales.

- **Decreto legislativo, que regula el régimen especial de contratación administrativa de servicios.**

La finalidad de la norma es regular el régimen especial de contratación de servicios, cuyo objetivo es garantizar los principios de mérito y capacidad, igualdad de oportunidades y profesionalismo de la administración pública, (2008).

El régimen especial de contratación administrativa de servicios es aplicable a toda entidad pública sujeta al Decreto Legislativo N° 276, Ley de Bases de la Carrera Administrativa y de Remuneraciones del Sector Público, y otras normas que regulan carreras administrativas especiales; asimismo las entidades públicas sujetas al régimen laboral de la actividad privada, con excepción de las empresas del Estado.

2.2 Bases Teóricas

Max Weber (Alemania, 1864-1920). Consideró a la burocracia como un conjunto de poderío del Estado de una forma dominante en la administración pública. Max Weber, llama burocracia en otras palabras, a la organización estatal, habla de un esquema de organización que tiene ciertas características, que hoy en día, ya no funcionan y que han generado esos aparatos públicos. Una de las principales características es el culto a la norma, jerarquía de autoridad, división racional al trabajo, todo debe estar estandarizado y protocolizado.

Cabe destacar que Weber, cuando dice burocratización se refiere al desarrollo conductual en contexto organizacional. En la organización burocrática el control del desarrollo de su práctica esta estandarizada. Max Weber, define que el usuario es atendido con una estandarización como un número más, atendidos de acuerdo con los reglamentos y documentos de rutinas, señala que solo son disfunciones y que la burocracia no es allegada al ciudadano común. (2014).

Taylor Frederick (1915), considerado como el padre de la administración científica, cambio la productividad, al analizar cómo mejorar eficientemente la productividad. Estudió el trabajo como una variable con un resultado positivo en la productividad manual con la estandarización y automatización de los procedimientos, (2018).

A su vez planifico y estructuró los incentivos salariales y de otra índole por la buena producción. Lo principal en cuanto a la remuneración por tiempo no motivaba al trabajador a laboral más, y debía ser cambiada por la remuneración por producción individual. La principal motivación era la premiación individual del trabajador por su nivel de producción en menor tiempo de lo estandarizado, (2018).

Fayol Henri (1900), llamado “El padre de la administración moderna”, varias de sus teorías son base para una buena administración en la actualidad. La teoría clásica de Henri Fayol se basa en la preocupación de la eficiencia de la organización y su optimización mediante la interrelación de sus partes y la autonomía que cada una tenga. Fayol, destaca que la función administrativa está hecha de cinco componentes: planificación, organización, dirección, coordinación y control, (2014).

Las investigaciones de Fayol abarcan tanto el ámbito estatal como privado sus enfoques están generalizados para mejorar en un plano integral en toda organización. “No hay una doctrina administrativa para la industria y una doctrina

administrativa para el Estado; no hay más que una sola doctrina administrativa, refiriendo como una actividad común para todas las organizaciones ya sea el Estado, el ámbito particular y hasta el hogar mismo, (2014).

Chiavenato (2000), menciona que desempeño laboral “es cuando el individuo trabaja en función de los objetivos determinados complementadas por sus habilidades y actitudes propias, considera que no solo es formar en el conocimiento adecuado, destrezas o habilidades, sino que también hay que enfocarse en cambiar la actitud, nueva mentalidad que les refiere a una efectividad en sus actos, enriqueciéndolos como persona tanto profesionalmente como moral y éticamente, (2017).

Adevis Donabedian (1980), pionero en tratar el tema de la calidad en los servicios de salud, está influenciado por tres factores: Estructura, proceso y resultados señalando el punto de partida más aceptado en todo el mundo para clasificar los programas de calidad. Fundamenta la importancia de las habilidades conductuales y aptitudinales de trabajador y como las usa para cumplir los objetivos y metas de la organización o institución, (2000).

2.3 Glosario de términos

- **(BID).** Banco Interamericano de Desarrollo, financia proyectos con un propósito de desarrollo económico social e institucional.
- **Banda remunerativa.** Es el rango por el cual se mide y valora el puesto dentro de una organización
- **Burocracia.** Conjunto de actividades y trámites que hay que seguir para resolver un asunto de carácter administrativo.
- **Capacidad funcional.** Mide la capacidad del sistema para influir positivamente en el comportamiento de los empleados públicos. Comprende la cualidad, incentivo a la productividad del profesional.
- **Capacidad integradora:** mide la eficacia con la que el sistema de servicio civil logra integrar a todos los participantes en la administración de una forma en que disminuya los conflictos internos.
- **Capacitación.** Mientras se desarrollan proyectos tecnológicos, se deben generar las competencias necesarias para la administración y uso del resultado de los mismos. Desarrolladas en función de los objetivos planteados.
- **CAS.** Contrato administrativo de servicios.
- **Comunicación.** Se realiza mediante un código establecido por la región o circunstancia basado en el lenguaje tanto verbal como no verbal.
- **Cualitativo.** Son las percepciones de las características de un hecho en particular.

- **Desempeño.** Es la serie de procesos en que un individuo mediante sus habilidades, aptitudes y actitudes desarrolla una tarea que se le ha sido asignada.
- **Directivo público.** Es el servidor civil que toma las decisiones administrativas concernientes institucionalmente.
- **Distribución de la valoración.** Es el análisis y distribución según funciones con el que se compensa al servidor público.
- **Eficacia.** Es cuando el objetivo se logra en el tiempo estimado.
- **Eficiencia.** Es cuando se logra el objetivo con los recursos mínimos, es decir más ganancia o productividad esperada.
- **Estructura.** Es como está formado un hecho o una idea o una institución.
- **Evaluación de desempeño.** Es la medición de las actividades de un trabajador en comparación a su productividad y normas estandarizadas por una organización y sus objetivos.
- **Evaluación.** Es un proceso que mide las pautas u objetivos deseados.
- **Familia de puestos.** Puestos con funciones y objetivos similares
- **Función pública.** La función pública es una actividad y obligación a cargo del Estado.
- **Funcionario público.** Es un representante del Estado que realiza las funciones de gobierno en la organización del Estado, así como aprueba políticas y normas.
- **Incentivos.** Es un premio que se le otorga a un trabajador con el fin de que mejore su productividad.

- **Indicador.** Es el criterio para evaluar un hecho o una circunstancia en particular.
- **Liderazgo.** Son las cualidades y virtudes de un individuo que utiliza para influenciar en un grupo.
- **Meritocracia.** Se basa en el mérito del individuo en relación a la posición que ocupa dentro de un grupo o un hecho histórico.
- **Monitoreo por resultados.** Es la supervisión supeditada a los objetivos planteados.
- **Motivación.** Es aquella acción o hecho que le da más valor o más fuerza al hecho de cumplir y culminan un objetivo o meta.
- **Objetivos.** Son los propósitos o acciones que se busca lograr.
- **Planificación estratégica.** Es una herramienta metodológica, técnica y política que nos permite intervenir para planificar las acciones, para resolver los problemas y lograrlos objetivos deseados por la organización a mediano y largo plazo; es un proceso flexible y abierto.
- **Planificación.** La planificación o el planeamiento es el proceso metódico diseñado para obtener un objetivo determinado.
- **Proactividad.** Es la actitud positiva y autónoma de un individuo para realizar una acción por sí solo.
- **Puesto.** Son posiciones estratégicas dentro de una organización con determinadas características que cumplen una función en particular de acuerdo al grado de instrucción y objetivo de la organización.

- **Reforma.** Es cuando se cambia la estructura de un hecho o un dictamen con el fin de mejorarla.
- **Rendimiento.** Es la relación entre el desempeño y el resultado de la del individuo fijado y sopesado con los objetivos tanto en tiempo como en productividad de la organización o institución.
- **Satisfacción laboral.** Es el hecho conductual con lo que espera recibir el trabajador y lo que la organización le brinda.
- **Servicio civil.** Está conformado por todas las personas que trabajan al servicio del Estado.
- **Servicio público.** El servicio público son todas aquellas actividades llevadas a cabo por los organismos de Estado o bajo el control y la regulación de este, cuyo objetivo es satisfacer necesidades de la ciudadanía
- **Servidor civil de carrera.** Es el servidor civil que realiza funciones directamente vinculadas al cumplimiento de las funciones sustantivas y de administración interna de una entidad.

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 Hipótesis general

El Servicio Civil, influye positivamente en el desempeño laboral de los servidores públicos del Instituto Nacional de Salud Mental “Honorio Delgado Hideyo Noguchi” Lima, 2017.

3.2 Hipótesis específicas

- a) La planificación en el servicio civil ayudará a mejorar el desempeño laboral de los servidores públicos del Instituto Nacional de Salud Mental “Honorio Delgado – Hideyo Noguchi” Lima, 2017.
- b) La capacitación en el servicio civil mejorará el desempeño laboral de los servidores públicos del Instituto Nacional de Salud Mental “Honorio Delgado – Hideyo Noguchi” Lima, 2017.
- c) Los incentivos en el servicio civil mejorarán el desempeño laboral de los servidores públicos del del Instituto Nacional de Salud Mental “Honorio Delgado – Hideyo Noguchi” Lima, 2017.

3.3 Identificación de Variables

3.3.1 Variable independiente:

Servicio Civil

3.3.2 Variable dependiente:

Desempeño laboral

3.4 Operacionalización de variables

Variable	Indicadores
Variable independiente: Servicio Civil	1.1 Planificación 1.2 Capacitación 1.3 Incentivos
Variable dependiente: Desempeño laboral	2.1 Eficiencia 2.2 Eficacia 2.3 Calidad

3.5 Matriz de consistencia

3.5 MATRIZ DE CONSISTENCIA				
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y SUBVARIABLE	INDICADORES
<p>Problema Central</p> <p>¿De qué manera el servicio civil influye en el desempeño laboral de los servidores públicos del INSM “HD-HN” Lima, 2017?</p> <p>Problemas secundarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo influye la planificación en el desempeño laboral de los servidores públicos del INSM “HD-HD” Lima, 2017? • ¿En qué medida la capacitación influye en el desempeño laboral de los servidores públicos del INSM “HD-HD” Lima, 2017? <p>¿De qué manera los incentivos influyen en el desempeño laboral de los servidores públicos del INSM “HD-HN” Lima, 2017?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar si el servicio civil influye en el desempeño laboral de los servidores públicos del INSM “HD-HN” Lima, 2017</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comprobar si la planificación influye en el desempeño laboral de los servidores públicos del INSM “HD-HN” Lima, 2017. • Comprobar si la capacitación influye en el desempeño laboral de los servidores públicos del INSM “HD-HN” Lima, 2017. • Evaluar si los incentivos influyen en el desempeño laboral de los servidores públicos del INSM “HD-HN” Lima, 2017. 	<p>Hipótesis General</p> <p>El servicio civil influye positivamente en el desempeño laboral de los servidores públicos del INSM “HD-HN” Lima, 2018.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La planificación en el servicio civil influye en el desempeño laboral de los servidores públicos del INSM “HD-HN” Lima, 2017. • La capacitación en el servicio civil mejorará el desempeño laboral de los servidores públicos del INSM “HD-HN” Lima, 2017. • Los incentivos en el servicio civil mejorarán el desempeño laboral de los servidores públicos del INSM “HD-HN” Lima, 2017. 	<p>Identificación de Variables.</p> <p>V1. Independiente:</p> <p>X = Servicio Civil</p> <p>V2. Dependiente:</p> <p>Y = ¿Desempeño laboral de los Servidores Públicos del INSM “HD-HN” Lima, 2017?</p>	<p>V1. Independiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Planificación - Capacitación - Incentivos <p>V2. Dependiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Eficiencia - Eficacia - Calidad

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1 Tipo de Investigación

El presente trabajo de investigación está enmarcado dentro del tipo de investigación descriptiva y correlacional, de enfoque cuantitativo ya que describe y explica la influencia o relación entre las variables de investigación, utilizando conocimientos de las ciencias administrativas.

Descriptiva:

Según Hernández (2006, p. 102), descriptivo porque “miden, evalúan o recolectan datos sobre diversos conceptos (variables), aspectos dimensiones o componentes del fenómeno a investigar”.

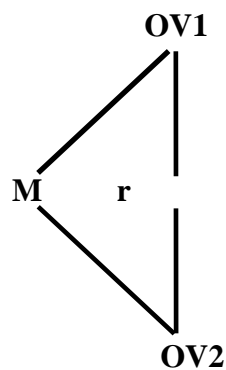
El procesamiento de datos corresponde al enfoque cuantitativo.

Correlacional:

Según Hernández (2006, p. 104), “busca conocer la relación que existe entre dos o más conceptos o variables en un contexto en particular”. Como es el caso entre la V1 Servicio civil meritocrático y su influencia en el V2. Desempeño laboral de los servidores públicos del Instituto Especializado de Salud Mental “Honorio Delgado-Hideyo Noguchi” Lima, 2017.

4.2 Diseño de la investigación

El estudio responde a un diseño no experimental de corte transversal ya que no se manipula las variables y se presentan tal y como son en realidad y transversal porque se realizó en un tiempo y lugar determinado, (Kerlinger, 1983).



Dónde:

M: Muestra

O: Observación

V1: Servicio Civil

V2: Desempeño laboral

r: Nivel de relación o impacto entre las variables

4.3 Unidad de análisis

La unidad de análisis se denomina como elementos de población, en una misma encuesta puede existir más de un elemento de población.

La unidad de análisis de investigación, está conformada por los servidores públicos del Instituto Nacional de Salud Mental “Honorio Delgado-Hideyo Noguchi”.

4.4 Población de estudio

La población de estudio estará constituida por un total de 700 servidores públicos.

4.5 Tamaño de muestra

La muestra está representada por un total 115 servidores públicos y jefes con relación a la variable: Desempeño laboral de los servidores públicos del Instituto Nacional de Salud Mental “Honorio Delgado-Hideyo Noguchi” Lima, 2017.

4.6 Selección de muestra

Se determinó una muestra probabilística aleatoria simple de los usuarios, (dado que son 700).

Para determinar el tamaño de la muestra, se trabajará con la siguiente formula:

$$n = \frac{(Z^2 \cdot p \cdot q \cdot n)}{[e^2 \cdot (N - 1)] + (Z^2 \cdot p \cdot q)}$$

Dónde:

n = Tamaño de la población.

N = Población total: 700 servidores públicos

Z = 1.96 (95% de confianza)

p = 0.50 (probabilidad de éxito)

q = 0.50 (probabilidad de fracaso)

e = 0.05 error permisible

Reemplazando valores tenemos:

$$N = \frac{\left[(1.96)^2 \cdot (0.50) \cdot (0.50) \right]}{\left[(0.05)^2 \cdot (700 - 1) + (1.96)^2 \cdot (0.50) \right]}$$

$n = 115$

Tamaño de muestra será de 115 servidores públicos, que están comprendido por.

- Funcionarios / Directivos
- Profesionales
- Técnicos

4.7 Técnicas de recolección de datos.

La obtención de información respecto a las variables se realizará aplicando las siguientes técnicas de:

- a. **La técnica del análisis documental:** Se utiliza como instrumento de recolección de datos: fichas textuales y de resumen; teniendo como fuentes informes y otros documentos de la entidad respecto a las variables dependientes.
- b. **La técnica de la encuesta:** Se utiliza como una encuesta, acudiendo donde los servidores para que nos brinden información; el cuestionario se usará para conseguir la información de la variable: Influencia del servicio civil y desempeño laboral de los servidores públicos del Instituto Nacional de Salud Mental Lima, 2017.

4.8 Análisis e interpretación de la información.

Los datos obtenidos mediante la aplicación de las técnicas e instrumentos antes indicados, recurriendo a los informantes también indicados, fueron ordenados y tabulados para iniciar el análisis respectivo.

Los datos ordenados y tabulados serán analizados mediante la estadística descriptiva, haciendo uso de tablas de frecuencias y gráficos, para poder interpretar adecuadamente el resultado de cada una de las preguntas.

Asimismo, para la contrastación de la hipótesis, se propondrán hipótesis estadísticas (Hipótesis Nula e Hipótesis Alternativa), empleando como estadística de prueba la afinidad o concordancia, puesto que se trataba de demostrar la relación, entre las variables, involucradas, en el estudio.

El resultado de la contrastación de las hipótesis nos permitió formular las conclusiones de investigación, y así llegar a la base para formular las conclusiones generales de la investigación.

CAPÍTULO V

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

5.1 Análisis e Interpretación de Resultados

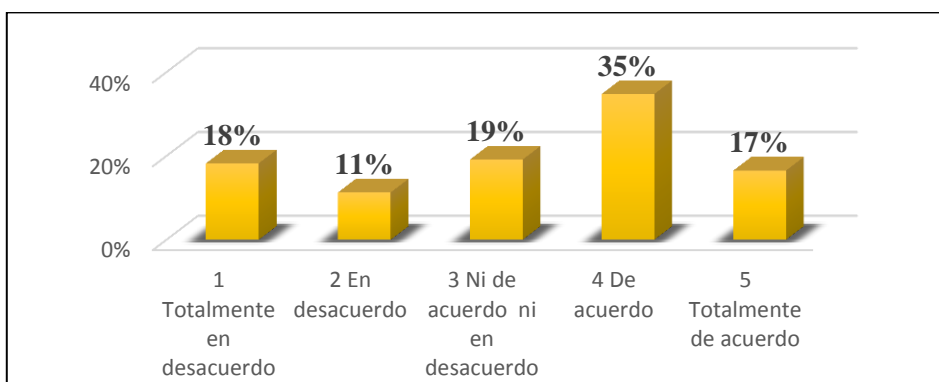
De la aplicación del cuestionario como instrumento de recolección de datos se presenta a continuación la siguiente información:

Tabla 1 ¿Considera usted que los POI se elaboran en relación a los objetivos institucionales?

Escala	Número	%
1 Totalmente en desacuerdo	21	18%
2 En desacuerdo	13	11%
3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo	22	19%
4 De acuerdo	40	35%
5 Totalmente de acuerdo	19	17%
Total	115	100%

Fuente: Elaboración propia

Grafico 1 ¿Considera usted que el POI se elabora en relación a los objetivos institucionales?



Fuente: Elaboración propia

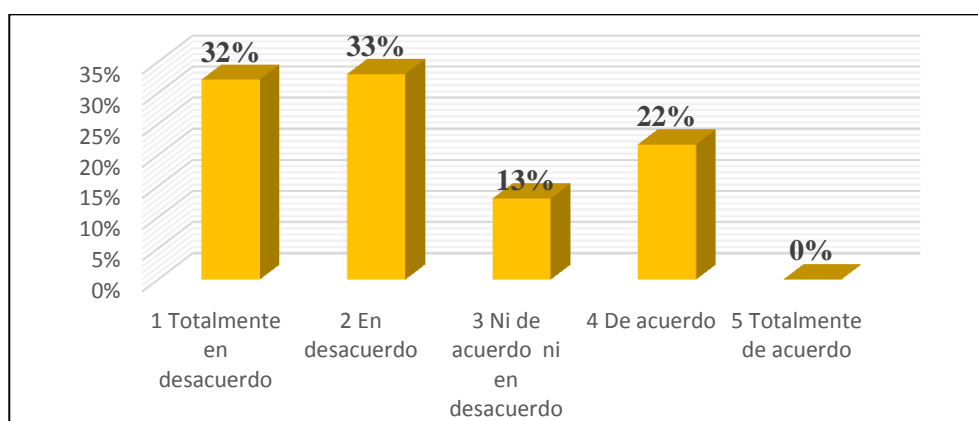
En el gráfico N°1. Se observa que del 100% de la muestra encuestada un 17% respondió estar totalmente de acuerdo que el POI se relaciona con los objetivos de la institución, igualmente un 35% de los servidores se manifiestan estar de acuerdo, mientras que un 19% de los encuestados responden estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, un 11% se muestra en desacuerdo y un 18% se manifiesta totalmente en desacuerdo.

Tabla 2 ¿Considera usted que los servicios que brinda el INSM, están alineados a los procesos estratégicos?

Escala	Número	%
1 Totalmente en desacuerdo	37	32%
2 En desacuerdo	38	33%
3 Ni de Acuerdo ni en desacuerdo	15	13%
4 De acuerdo	25	22%
5 Totalmente de acuerdo	0	0%
Total	115	100%

Fuente: Elaboración propia

Grafico 2. ¿Considera usted que los servicios que brinda el INSM, están alineados a los procesos estratégicos?



Fuente: Elaboración propia.

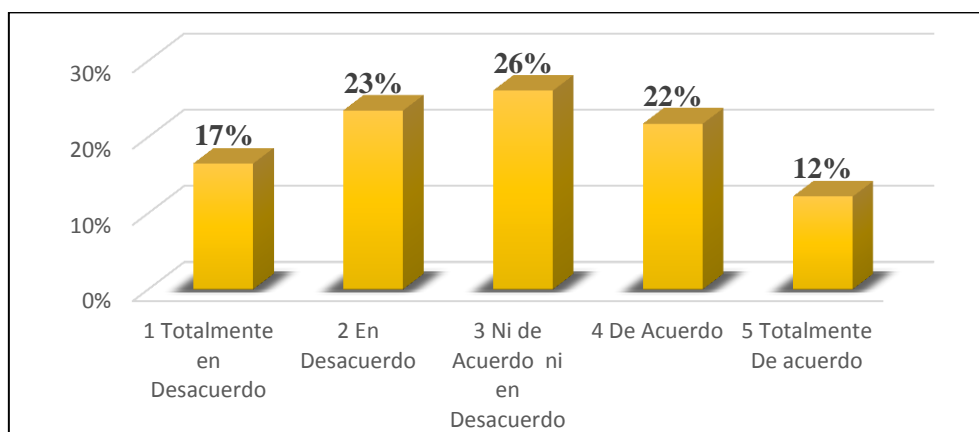
En el gráfico N°2. Se aprecia según encuesta aplicada un 32% respondió totalmente en desacuerdo que los servicios que brinda la institución estén alineados a los procesos estratégicos, igualmente observamos un 33% de los servidores encuestados muestran su desacuerdo mientras que un 13% se manifiesta ni de acuerdo ni en desacuerdo y por otro lado un 22% responden estar de acuerdo con un totalmente de acuerdo.

Tabla 3 ¿Considera usted que el cumplimiento de metas ayuda a la planificación en la institución?

Escala	Número	%
1 Totalmente en desacuerdo	19	17%
2 En desacuerdo	27	23%
3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo	30	26%
4 De acuerdo	25	22%
5 Totalmente de acuerdo	14	12%
Total	115	100%

Fuente: Elaboración propia.

Grafico 3. ¿Considera usted que el cumplimiento de metas ayuda a la planificación en la institución?



Fuente: Elaboración propia.

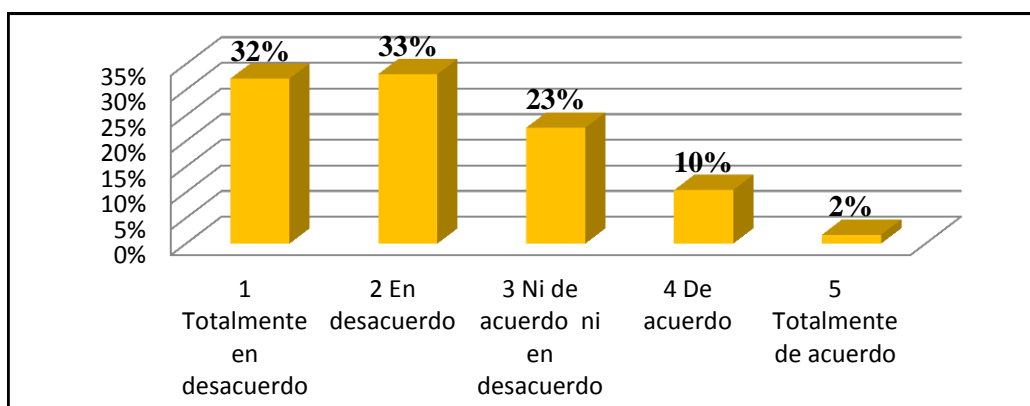
En el gráfico N°3. Se aprecia que del 100% de la muestra encuestada un 17% de servidores encuestados respondió estar totalmente en desacuerdo que el cumplimiento de las metas ayude a planificar las actividades institucionales, del mismo modo, un 23% responden en desacuerdo mientras que un 26% se muestran ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, un porcentaje del 22% responden estar de acuerdo y un 12% se manifestaron estar totalmente de acuerdo.

Tabla 4 ¿Considera usted que el nivel de capacitación que brinda la institución es la adecuada?

Escala	Número	%
1 Totalmente en desacuerdo	37	32%
2 En desacuerdo	38	33%
3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo	26	23%
4 De acuerdo	12	10%
5 Totalmente de acuerdo	2	2%
Total	115	100%

Fuente: Elaboración propia.

Grafico 4 ¿Considera usted que el nivel de capacitación que brinda la institución es la adecuada?



Fuente: Elaboración propia.

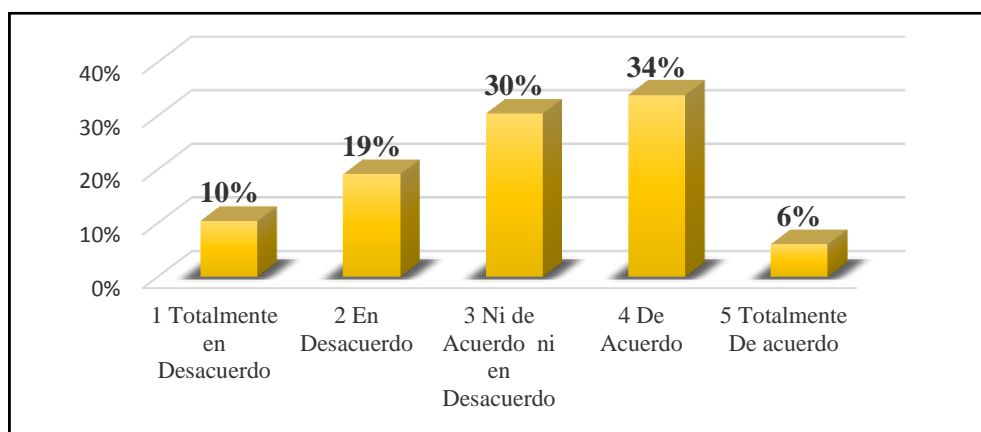
En el gráfico N° 04. Se observa que del 100% de la muestra encuestada un 32% de los servidores encuestados respondieron estar totalmente en desacuerdo que el nivel de capacitación que brinda la institución es la adecuada, del mismo modo, un 33% respondieron en desacuerdo, mientras que un 23% se muestran ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, un porcentaje del 10% responden estar de acuerdo y un 2% se mostraron totalmente de acuerdo.

Tabla 5 ¿Considera usted, que se requiere de habilidades para brindar un buen trato al ciudadano?

Escala	Número	%
1 Totalmente en desacuerdo	12	10%
2 En desacuerdo	22	19%
3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo	35	30%
4 De acuerdo	39	34%
5 Totalmente de acuerdo	7	6%
Total	115	100%

Fuente elaboración propia.

Grafico 5 ¿Considera usted, que se requiere de habilidades para brindar un buen trato al ciudadano?



Fuente: Elaboración propia.

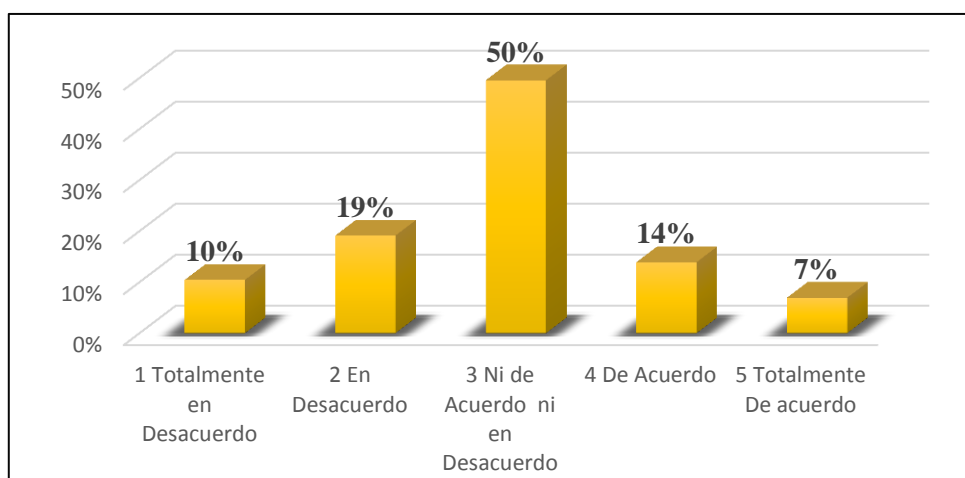
En el gráfico N° 05. Se aprecia que del 100% de la muestra un 10% de servidores encuestados respondieron estar totalmente en desacuerdo que se requiera de habilidades para brindar un buen trato al ciudadano, del mismo modo, un 19% expresan su desacuerdo mientras que un 30% se manifiestan ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, un porcentaje del 34% responden estar de acuerdo y un 6% se mostraron estar totalmente de acuerdo.

Tabla 6 ¿Considera usted que el trabajo en equipo debe implantarse en la institución para obtener buenos resultados?

Escala	Número	%
1 Totalmente en desacuerdo	12	10%
2 En desacuerdo	22	19%
3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo	57	50%
4 De acuerdo	16	14%
5 Totalmente de acuerdo	8	7%
Total	115	100%

Fuente: Elaboración propia.

Grafico 6 ¿Considera usted que el trabajo en equipo debe implantarse en la institución para obtener buenos resultados?



Fuente: Elaboración propia.

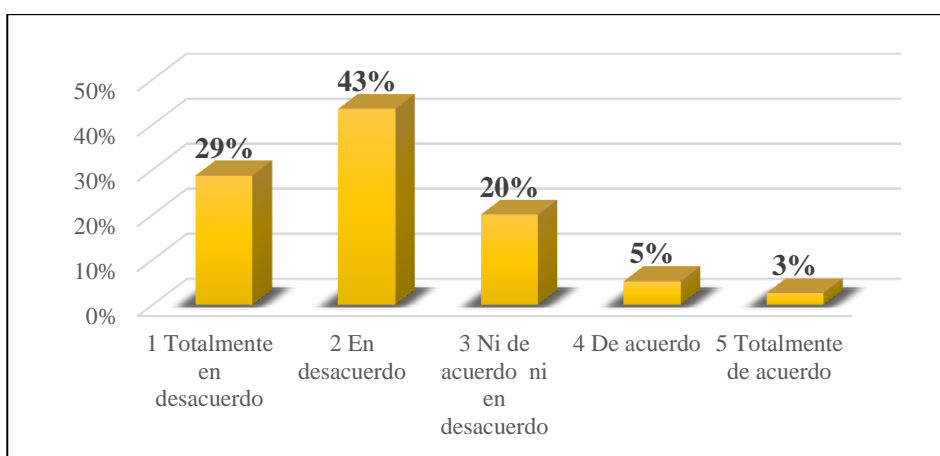
En el gráfico N° 06. Se observa que del 100% de la muestra un 10% de servidores encuestados respondieron estar totalmente en desacuerdo con el trabajo en equipo deba implementarse en la institución para obtener resultados, del mismo modo, un 19% expresan su desacuerdo mientras que un 50% se manifiestan ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, un porcentaje del 14% responden estar de acuerdo y un 7% se mostraron estar totalmente de acuerdo.

Tabla 7 ¿Esta usted de acuerdo con los incentivos económicos que otorga el gobierno?

Escala	Número	%
1 Totalmente en desacuerdo	33	29%
2 En desacuerdo	50	43%
3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo	23	20%
4 De acuerdo	6	5%
5 Totalmente de acuerdo	3	3%
Total	115	100%

Fuente: Elaboración propia

Grafico 7 ¿Esta usted de acuerdo con los incentivos económicos que otorga el gobierno?



Fuente: Elaboración propia.

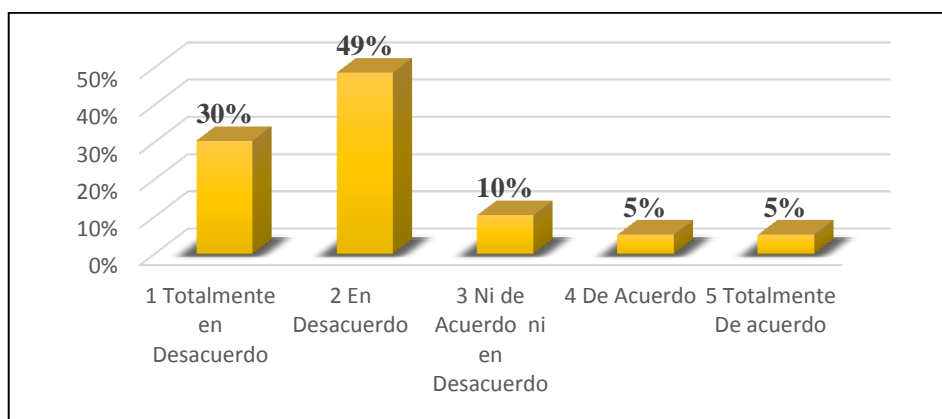
En gráfico N° 07. Se aprecia que del 100% de la muestra un 43% de servidores encuestados respondieron estar en desacuerdo con los incentivos económicos que da el gobierno, del mismo modo, un 29% muestran su total desacuerdo mientras que un 20% se manifiestan ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, un porcentaje del 5% responden estar de acuerdo y un 3% se mostraron estar totalmente de acuerdo.

Tabla 8 ¿Considera usted que el incentivo no monetario le brinda satisfacción en su desarrollo profesional?

Escala	Número	%
1 Totalmente en desacuerdo	35	30%
2 En desacuerdo	56	49%
3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	10%
4 De acuerdo	6	5%
5 Totalmente de acuerdo	6	5%
Total	115	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 8 ¿Considera usted que el incentivo no monetario le brinda satisfacción en su desempeño laboral?



Fuente: Elaboración propia

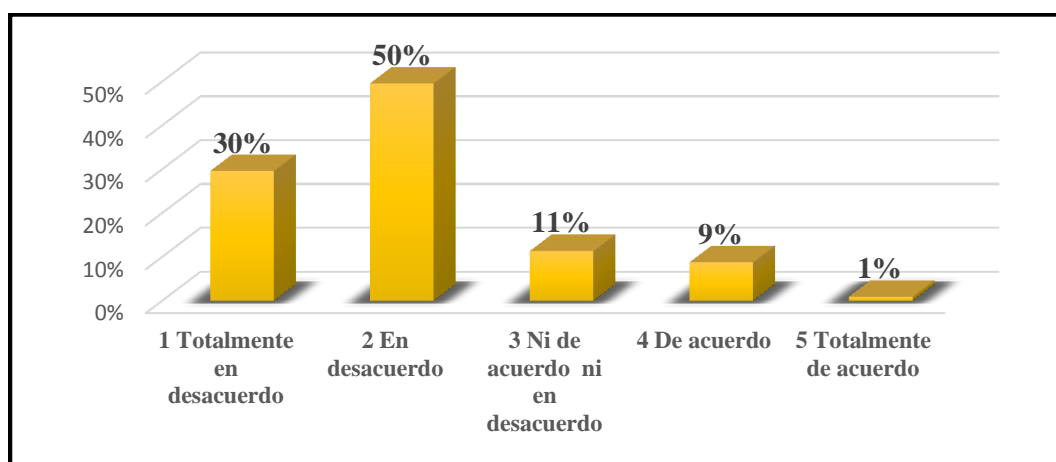
En gráfico N° 08. Se muestra un 49% de los servidores encuestados respondieron estar en desacuerdo con los incentivos no monetarios, igualmente un 30% manifiestan su total desacuerdo mientras que un 10% se muestran ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, un porcentaje del 5% responden estar de acuerdo igualmente un porcentaje del 5% se mostraron estar totalmente de acuerdo.

Tabla 9 ¿Considera usted que las becas de capacitación le permiten al servidor ser eficiente en su trabajo?

Escala	Número	%
1 Totalmente en desacuerdo	34	30%
2 En desacuerdo	57	50%
3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	11%
4 De acuerdo	10	9%
5 Totalmente de acuerdo	1	1%
Total	115	100%

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 9 ¿Considera usted que las becas de capacitación le permiten al servidor ser eficiente en su trabajo?



Fuente: Elaboración propia.

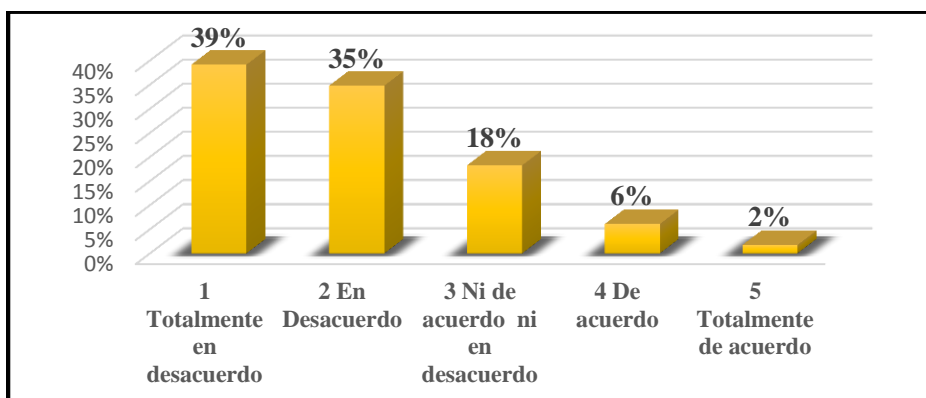
En gráfico N° 09. Se observa que del 100% de la muestra encuestada un 50% se muestra en desacuerdo, que los incentivos laborales mejoran el clima laboral un 30% respondió estar totalmente en desacuerdo y un 11% está ni de acuerdo ni en desacuerdo, un 9 % se muestra de acuerdo y un 1% responde totalmente de acuerdo.

Tabla 10 ¿Considera usted, que los resultados obtenidos en la evaluación del POI, reflejan el nivel de productividad esperado?

Escala	Número	%
1 Totalmente en desacuerdo	45	39%
2 En Desacuerdo	40	35%
3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo	21	18%
4 De acuerdo	7	6%
5 Totalmente de acuerdo	2	2%
Total	115	100%

Fuente: Elaboración propia.

Grafico 10¿Considera usted que los resultados obtenidos en la evaluación del POI, reflejan el nivel de productividad esperado?



Fuente: Elaboración propia.

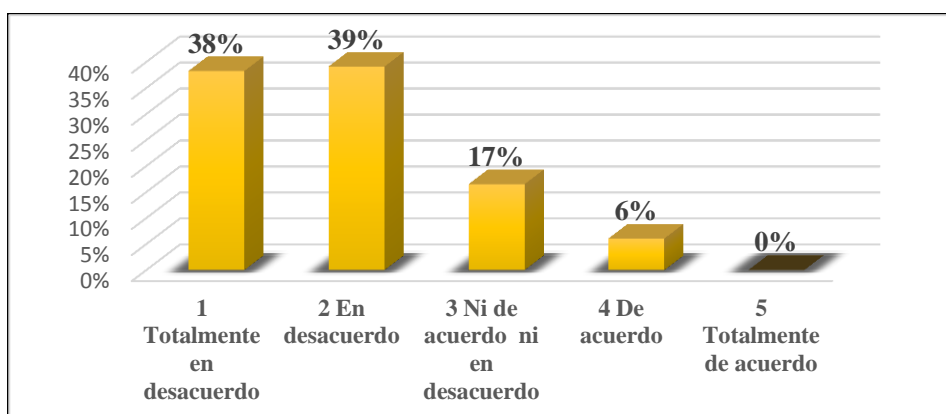
En el gráfico N° 10. Se observa que un 39% de los servidores encuestados respondieron estar totalmente en desacuerdo con el nivel de productividad esperado, del mismo modo, un 35% manifiestan su desacuerdo mientras que un 18% responden ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, un porcentaje del 6% se manifiestan estar de acuerdo igualmente un porcentaje del 2% se muestran totalmente de acuerdo.

Tabla 11 ¿Considera usted, que la orientación que brindan los servidores mejora la atención de los servicios?

Escala	Número	%
1 Totalmente en desacuerdo	44	38%
2 En desacuerdo	45	39%
3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo	19	17%
4 De acuerdo	7	6%
5 Totalmente de acuerdo	0	0%
Total	115	100%

Fuente: Elaboración propia.

Grafico 11 ¿Considera usted, que la orientación que brindan los servidores mejora la atención de los servicios?



Fuente: Elaboración propia.

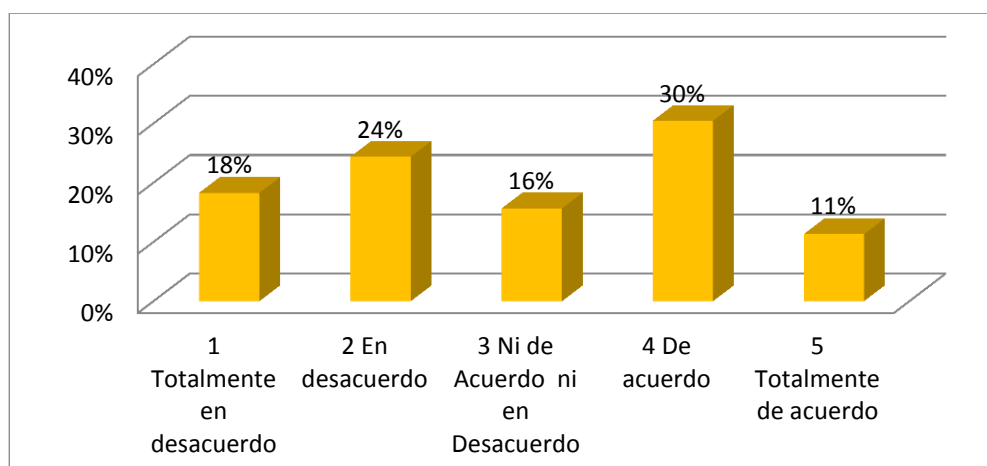
En el gráfico N° 11. Se aprecia que del 100% de la muestra encuestada un 38% de servidores encuestados respondió estar totalmente en desacuerdo que la orientación mejora la atención de los servicios, del mismo modo, un 39% responden en desacuerdo mientras que un 17% se muestran ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, un porcentaje del 6% responden estar de acuerdo y totalmente de acuerdo.

Tabla 12 ¿Considera usted, que el desempeño de los servidores demuestra eficiencia en la prestación de los servicios?

Escala	Número	%
1 Totalmente en desacuerdo	21	18%
2 En desacuerdo	28	24%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	18	16%
4 De acuerdo	35	30%
5 Totalmente de acuerdo	13	11%
Total	115	100%

Fuente: elaboración propia.

Grafico 12¿Considera usted, que el desempeño de los servidores demuestra eficiencia en la prestación de los servicios?



Fuente: Elaboración propia.

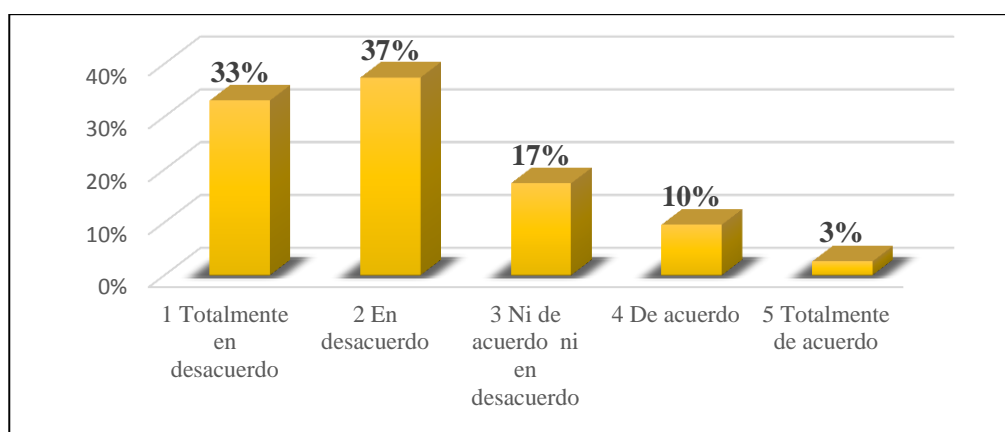
En el gráfico N° 12. Se observa que del 100% de la muestra un 18% de los servidores encuestados respondieron estar totalmente en desacuerdo con el desempeño de los servidores, del mismo modo, un 24% manifiestan en desacuerdo mientras que un 16% se muestran ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, un porcentaje del 30% responden estar de acuerdo igualmente un porcentaje del 11% se mostraron estar totalmente de acuerdo.

Tabla 13 ¿Considera usted que las oportunidades que le brinda la institución mejora el servicio de atención?

Escala	Número	%
1 Totalmente en desacuerdo	38	33%
2 En desacuerdo	43	37%
3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo	20	17%
4 De acuerdo	11	10%
5 Totalmente de acuerdo	3	3%
Total	115	100%

Fuente: Elaboración propia

Grafico 13 ¿Considera usted que las oportunidades que le brinda la institución mejora el servicio de atención?



Fuente: Elaboración propia.

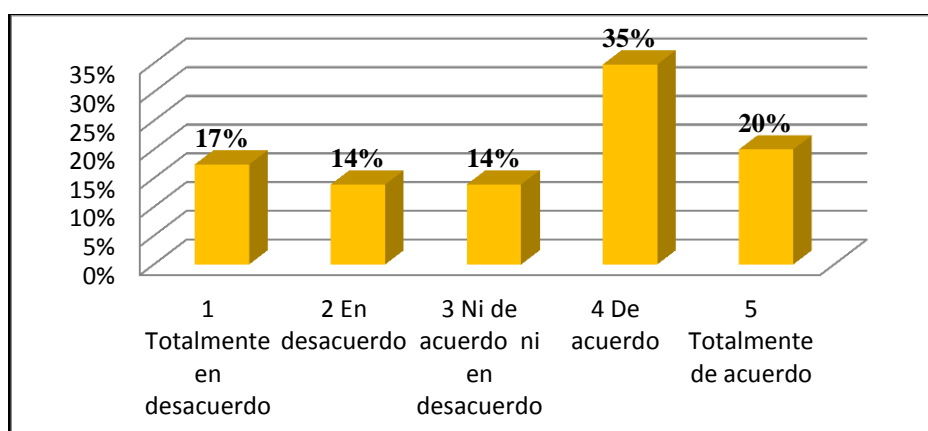
En el gráfico N° 13. Se aprecia que del 100% de la muestra un 33% de los servidores encuestados respondieron estar totalmente en desacuerdo con las oportunidades que les brinda la institución, del mismo modo, un 37% se muestran en desacuerdo, mientras que un 17% se manifiestan ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, un porcentaje del 10% responden estar de acuerdo y por otro lado un 3% se mostraron estar totalmente de acuerdo.

Tabla 14 ¿Considera usted que la motivación es importante para mejorar el clima organizacional?

Escala	Número	%
1 Totalmente en desacuerdo	20	17%
2 En desacuerdo	16	14%
3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo	16	14%
4 De acuerdo	40	35%
5 Totalmente de acuerdo	23	20%
Total	115	100%

Fuente: Elaboración propia

Grafico 14¿Considera usted que la motivación es importante para mejorar el clima organizacional?



Fuente: Elaboración propia.

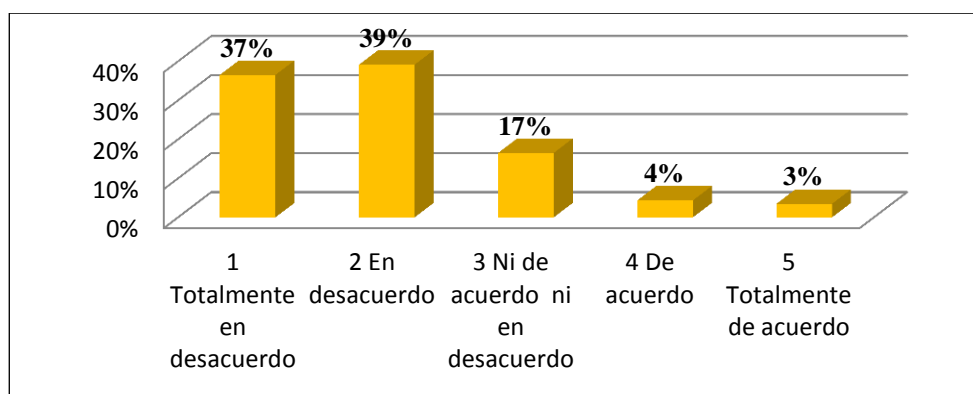
En el gráfico N° 14. Se aprecia según encuesta aplicada un 17% respondió totalmente en desacuerdo que la motivación es importante para la mejora de la institución, igualmente observamos un 14% de los servidores encuestados muestran su desacuerdo mientras que un 14% se manifiesta ni de acuerdo ni en desacuerdo y por otro lado un 35% responden estar de acuerdo y un 20% se manifiesta totalmente de acuerdo.

Tabla 15 ¿Cree usted que los compromisos asumidos por los gestores cumplen con los objetivos esperados?

Escala	Número	%
1 Totalmente en desacuerdo	42	37%
2 En desacuerdo	45	39%
3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo	19	17%
4 De acuerdo	5	4%
5 Totalmente de acuerdo	4	3%
Total	115	100%

Fuente: Elaboración propia

Grafico 15 ¿Cree usted que los compromisos asumidos por los gestores cumplen con los objetivos esperados?



Fuente: Elaboración propia.

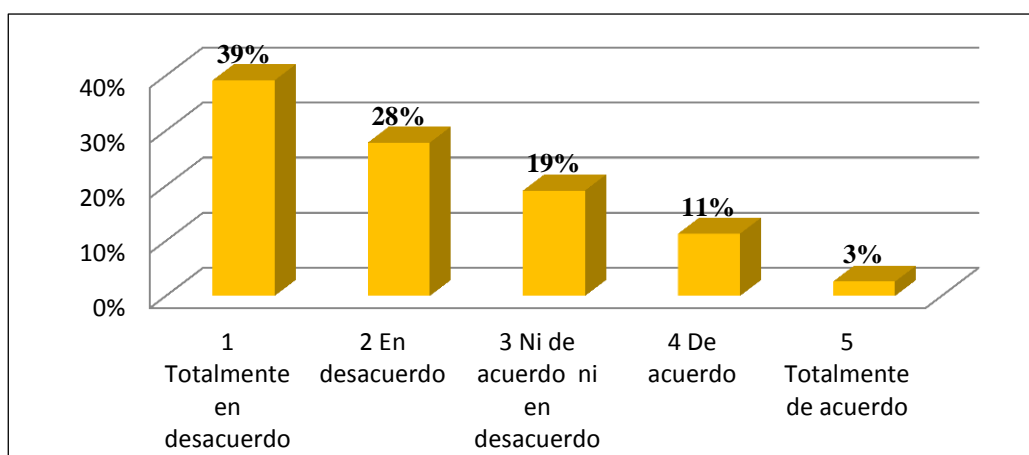
En el gráfico N° 15. Se observa que un 37% de ecuestados respondieron totalmente en desacuerdo con el compromiso asumido por los gestores, mientras que un 39% se muestra en desacuerdo y un porcentaje del 17% se manifiesta ni de acuerdo ni en desacuerdo y por otro lado un 4% responden estar de acuerdo del mismo modo, 3% responde estar totalmente de acuerdo.

Tabla 16 ¿Considera usted, que la satisfacción laboral va de acuerdo con los objetivos estratégicos?

Escala	Número	%
1 Totalmente en desacuerdo	45	39%
2 En desacuerdo	32	28%
3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo	22	19%
4 De acuerdo	13	11%
5 Totalmente de acuerdo	3	3%
Total	115	100%

Fuente: elaboración propia.

Grafico 16 ¿Considera usted, que la satisfacción laboral va de acuerdo con los objetivos estratégicos?



Fuente: Elaboración propia.

En el gráfico N° 16. Se observa que del 100% de la muestra un 39% de los servidores encuestados respondieron estar en total desacuerdo con la satisfacción

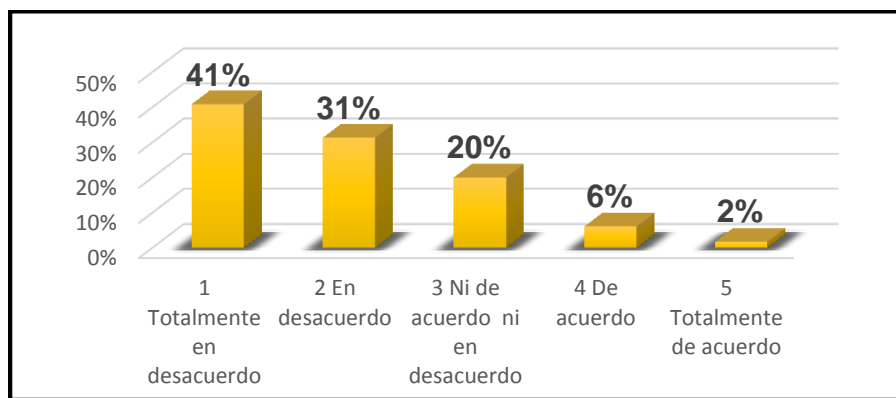
laboral, del mismo modo, un 28% se muestran en desacuerdo mientras que un 19% se manifiestan ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, un porcentaje del 11% responden estar de acuerdo y un 3% se mostraron estar totalmente de acuerdo.

Tabla 17 ¿Considera usted que la comunicación es importante para mantener un buen clima laboral?

Escala	Número	%
1 Totalmente en desacuerdo	47	41%
2 En desacuerdo	36	31%
3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo	23	20%
4 De acuerdo	7	6%
5 Totalmente de acuerdo	2	2%
Total	115	100%

Fuente: Elaboración propia

Grafico 17 ¿Considera usted que la comunicación es importante para mantener un buen clima laboral?



Fuente: Elaboración propia.

En el gráfico N° 17. Se observa que del 100% de la muestra un 41% de los servidores encuestados respondieron estar en total desacuerdo que la comunicación es importante para mantener un buen clima laboral, del mismo modo, un 31% muestran su desacuerdo mientras que un 20% se manifiestan ni

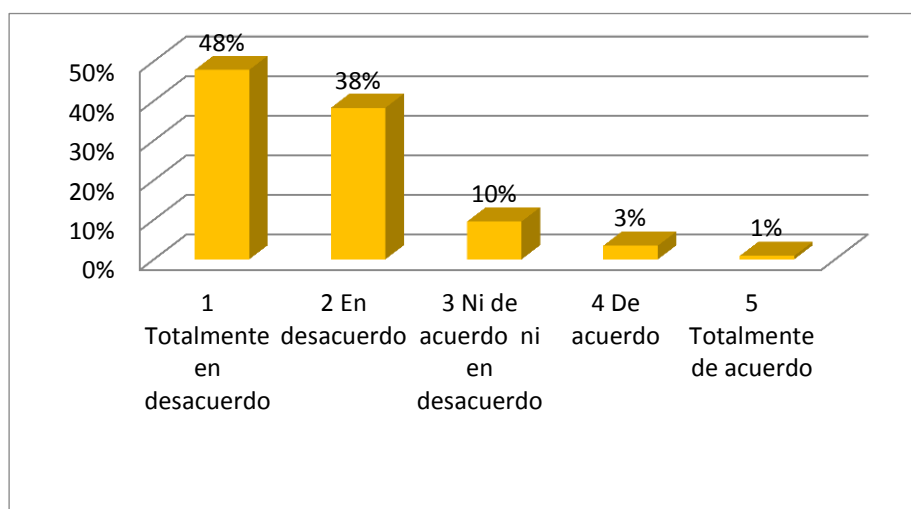
de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, un porcentaje del 6% responden estar de acuerdo y un 2% se mostraron totalmente de acuerdo.

Tabla 18 ¿Considera usted, que la proactividad de los servidores mejora la calidad de los servicios?

Escala	Número	%
1 Totalmente en desacuerdo	55	48%
2 En desacuerdo	44	38%
3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	10%
4 De acuerdo	4	3%
5 Totalmente de acuerdo	1	1%
Total	115	100%

Fuente: Elaboración propia.

Grafico 18 ¿Considera usted, que la proactividad de los servidores mejora la calidad de los servicios?



Fuente Elaboración propia.

En el gráfico N° 18. En el gráfico N° 17. Se aprecia que del 100% de la muestra un 48% de los servidores encuestados respondieron estar totalmente en desacuerdo que la proactividad mejora la calidad de los servicios, del mismo modo, un 38% muestran su desacuerdo mientras que un 10% se manifiestan ni de

acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, un porcentaje del 3% responden estar de acuerdo y un 1% refieren estar totalmente de acuerdo.

5.2 Prueba de Hipótesis

La **Prueba Chi-Cuadrada**, es la adecuada por estudiarse variables con un nivel de medición nominal y ordinal.

Nivel de significancia $\alpha = 0.05$

Distribución muestral: Chi – Cuadrada calculada con la fórmula

$$\chi^2 = \sum \frac{(f_o - f_e)^2}{f_e}$$

Donde

f_o = Frecuencia observada o real

f_e = Frecuencia esperada

Σ = Sumatoria

La frecuencia esperada se determina de la siguiente manera:

A	B	C	D	E	n_1
F	G	H	I	J	n_2
K	L	M	N	O	n_3
P	Q	R	S	T	n_4
U	V	W	X	Y	n_5
n_6	n_7	n_8	n_9	n_{10}	n

$$\begin{array}{ccccc}
 A = \frac{n_1 \times n_6}{n} & B = \frac{n_1 \times n_7}{n} & C = \frac{n_1 \times n_8}{n} & D = \frac{n_1 \times n_9}{n} & E = \frac{n_1 \times n_{10}}{n} \\
 F = \frac{n_2 \times n_6}{n} & G = \frac{n_2 \times n_7}{n} & H = \frac{n_2 \times n_8}{n} & I = \frac{n_2 \times n_9}{n} & J = \frac{n_2 \times n_{10}}{n} \\
 K = \frac{n_3 \times n_6}{n} & L = \frac{n_3 \times n_7}{n} & M = \frac{n_3 \times n_8}{n} & N = \frac{n_3 \times n_9}{n} & O = \frac{n_3 \times n_{10}}{n} \\
 P = \frac{n_4 \times n_6}{n} & Q = \frac{n_4 \times n_7}{n} & R = \frac{n_4 \times n_8}{n} & S = \frac{n_4 \times n_9}{n} & T = \frac{n_4 \times n_{10}}{n} \\
 U = \frac{n_5 \times n_6}{n} & V = \frac{n_5 \times n_7}{n} & W = \frac{n_5 \times n_8}{n} & X = \frac{n_5 \times n_9}{n} & Y = \frac{n_5 \times n_{10}}{n}
 \end{array}$$

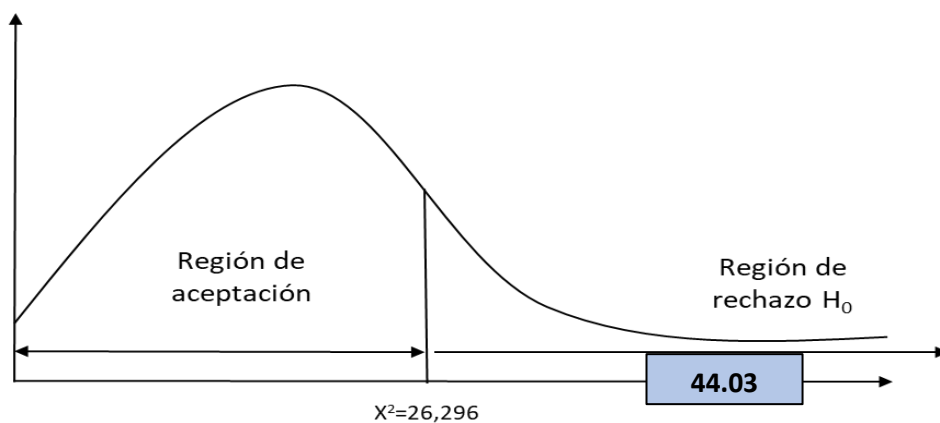
a) Región de rechazo

La región de rechazo resulta al lado derecho del valor crítico o valor tabular de Chi

– cuadrado que para este caso es:

$\chi^2(0.05, 16) = 26.296$, que de manera gráfica tenemos:

De manera gráfica tenemos:



Fuente: Elaboración propia

Hipótesis

Hipótesis principal

“El servicio civil y su influencia en el desempeño laboral de los servidores públicos del Instituto Nacional de Salud Mental “Honorio Delgado – Hideyo Noguchi” Lima, 2017”.

Hipótesis específicas.

He 1: La planificación influye positivamente en el desempeño laboral de los servidores públicos del Instituto Nacional de Salud Mental “Honorio Delgado – Hideyo Noguchi” Lima, 2017.

He 2: La capacitación influye positivamente en el desempeño laboral de los servidores públicos del Instituto Nacional de Salud Mental “Honorio Delgado – Hideyo Noguchi” Lima, 2017.

He 3: Los incentivos influyen positivamente en el desempeño laboral de los servidores públicos del Instituto Nacional de Salud Mental “Honorio Delgado – Hideyo Noguchi” Lima, 2017.

Primera hipótesis alternativa H1

La planificación influye positivamente en el desempeño laboral de los servidores públicos del Instituto Nacional de Salud Mental “Honorio Delgado – Hideyo Noguchi” Lima, 2017.

Hipótesis nula H0

La planificación no influye en el desempeño laboral de los servidores públicos del Instituto Nacional de Salud Mental “Honorio Delgado – Hideyo Noguchi” Lima, 2017.

Decisión:

Tabla de contingencia con frecuencias observadas y frecuencias esperadas.

Tabla 19 Frecuencias observadas de la primera hipótesis específica

¿Considera usted, que el POI, se elaboran en relación a los objetivos institucionales?	¿Considera usted que el POI, se elabora en relación a los objetivos institucionales?						
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
	Totalmente en desacuerdo	16	3	1	1	0	21
	En desacuerdo	5	6	1	1	0	13
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	8	2	4	0	22
	De acuerdo totalmente	14	14	11	1	0	40
	de acuerdo	2	9	6	0	2	19
	Total	45	40	21	7	2	115

Fuente: Fuente elaboración propia

Tabla 20 Frecuencias esperadas de la primera hipótesis específica

¿Considera usted, que los resultados obtenidos en la evaluación del POI, reflejan el nivel de productividad esperado?	¿Considera usted, que los resultados obtenidos en la evaluación del POI, reflejan el nivel de productividad esperado?						
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
	Totalmente en desacuerdo	8	7	4	1	0	21
	En desacuerdo	5	5	2	1	0	13
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	8	4	1	0	22
	De acuerdo totalmente	16	14	7	2	1	40
	de acuerdo	7	7	3	1	0	19
	Total	45	40	21	7	2	115

Fuente: elaboración propia

Tabla 21 Chi cuadrada de la primera hipótesis específica

No	Fo	Fe	Fo-Fe	(Fo-Fe) ²	(Fo-Fe) ² /Fe
1	16	8,22	7,78	60,57	7,37
2	3	7,30	-4,30	18,53	2,54
3	1	3,83	-2,83	8,04	2,10
4	1	1,28	-0,28	0,08	0,06
5	0	0,37	-0,37	0,13	0,37
6	5	5,09	-0,09	0,01	0,00
7	6	4,52	1,48	2,19	0,48
8	1	2,37	-1,37	1,89	0,80
9	1	0,79	0,21	0,04	0,06
10	0	0,23	-0,23	0,05	0,23
11	8	8,61	-0,61	0,37	0,04
12	8	7,65	0,35	0,12	0,02
13	2	4,02	-2,02	4,07	1,01
14	4	1,34	2,66	7,08	5,29
15	0	0,38	-0,38	0,15	0,38
16	14	15,65	-1,65	2,73	0,17
17	14	13,91	0,09	0,01	0,00
18	11	7,30	3,70	13,66	1,87
19	1	2,43	-1,43	2,06	0,85
20	0	0,70	-0,70	0,48	0,70
21	2	7,43	-5,43	29,54	3,97
22	9	6,61	2,39	5,72	0,87
23	6	3,47	2,53	6,40	1,85
24	0	1,16	-1,16	1,34	1,16
25	2	0,33	1,67	2,79	8,44
					40,59

Fuente: Elaboración propia

Nivel de significancia de: 0.05

Grados de libertad: $(m-1)(n-1) = (5-1)(5-1) = 40.59$

m: Número de fila = 5

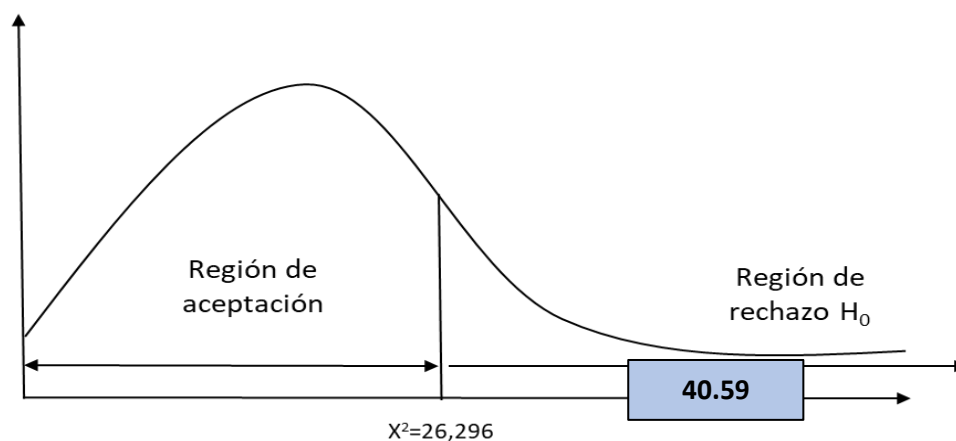
n: Número de columnas = 5

Chi cuadrado tabular

$$X^2 = 26.296$$

De manera gráfica tenemos:

Gráfico 19 Región de rechazo de la hipótesis específica



Entonces, X^2 calculado es igual a 40.59, resultado que se compara con el valor de X^2 teórico que se obtiene de la distribución de Chi- cuadrado. En este caso, observamos que la X^2 calculado es mayor a la tabular (26.296), en efecto, la primera hipótesis específica nula (H_0): “La planificación no influye en el desempeño laboral de los servidores públicos del INSM “HD-HN” Lima, 2017” queda rechazada; aceptándose la primera hipótesis específica alternativa (H_1): “La planificación influye positivamente en el desempeño laboral de los servidores públicos del INSM “HD-HN” Lima, 2017.

Segunda hipótesis alternativa H1

La capacitación influye en el desempeño laboral de los servidores públicos del Instituto Nacional de Salud Mental “Honorio Delgado – Hideyo Noguchi” Lima, 2017.

Hipótesis nula H0

La capacitación no influye en el desempeño laboral de los servidores públicos del Instituto Nacional de Salud Mental “Honorio Delgado – Hideyo Noguchi” Lima, 2017.

Decisión:

Tabla de contingencia con frecuencias observadas y frecuencias esperadas.

Tabla 22 Frecuencias observadas de la primera hipótesis específica

	¿Considera usted que el nivel de capacitación que brinda la institución es la adecuada?						
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
¿Considera usted que el nivel de capacitación que brinda la institución es la adecuada?	Totalmente en desacuerdo	14	20	0	0	3	37
	En desacuerdo	16	14	5	3	0	38
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	6	11	5	0	26
	De acuerdo	4	3	3	2	0	12
	totalmente de acuerdo	0	0	1	1	0	2
	Total	38	43	20	11	3	115

Fuente: elaboración propia.

Tabla 23 Frecuencias esperadas de la primera hipótesis específica

¿Considera usted que las oportunidades que le brinda la institución mejora el servicio de atención?	¿Considera usted que las oportunidades que le brinda la institución mejora el servicio de atención?						
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
	Totalmente en desacuerdo	12	14	6	4	1	37
	En desacuerdo	13	14	7	4	1	38
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	10	5	2	1	26
	De acuerdo	4	4	2	1	0	12
	totalmente de acuerdo	1	1	0	0	0	2
	Total	38	43	20	11	3	115

Fuente: elaboración propia

Tabla 24 Chi cuadrada de la segunda hipótesis específica

No	Fo	Fe	Fo-Fe	(Fo-Fe) ²	(Fo-Fe) ² /Fe
1	14	12,23	1,77	3,15	0,26
2	20	13,83	6,17	38,01	2,75
3	0	6,43	-6,43	41,41	6,43
4	0	3,54	-3,54	12,53	3,54
5	3	0,97	2,03	4,14	4,29
6	16	12,56	3,44	11,86	0,94
7	14	14,21	-0,21	0,04	0,00
8	5	6,61	-1,61	2,59	0,39
9	3	3,63	-0,63	0,40	0,11
10	0	0,99	-0,99	0,98	0,99
11	4	8,59	-4,59	21,08	2,45
12	6	9,72	-3,72	13,85	1,42
13	11	4,52	6,48	41,97	9,28
14	5	2,49	2,51	6,32	2,54
15	0	0,68	-0,68	0,46	0,68
16	4	3,97	0,03	0,00	0,00
17	3	4,49	-1,49	2,21	0,49
18	3	2,09	0,91	0,83	0,40
19	2	1,15	0,85	0,73	0,63
20	0	0,31	-0,31	0,10	0,31
21	0	0,66	-0,66	0,44	0,66
22	0	0,75	-0,75	0,56	0,75
23	1	0,35	0,65	0,43	1,22
24	1	0,19	0,81	0,65	3,42
25	0	0,05	-0,05	0,00	0,05
					44,03

Fuente: Elaboración propia

Nivel de significancia de: 0.05

Grados de libertad: $(m-1)(n-1) = (5-1)(5-1) = 44.03$

m: Número de fila = 5

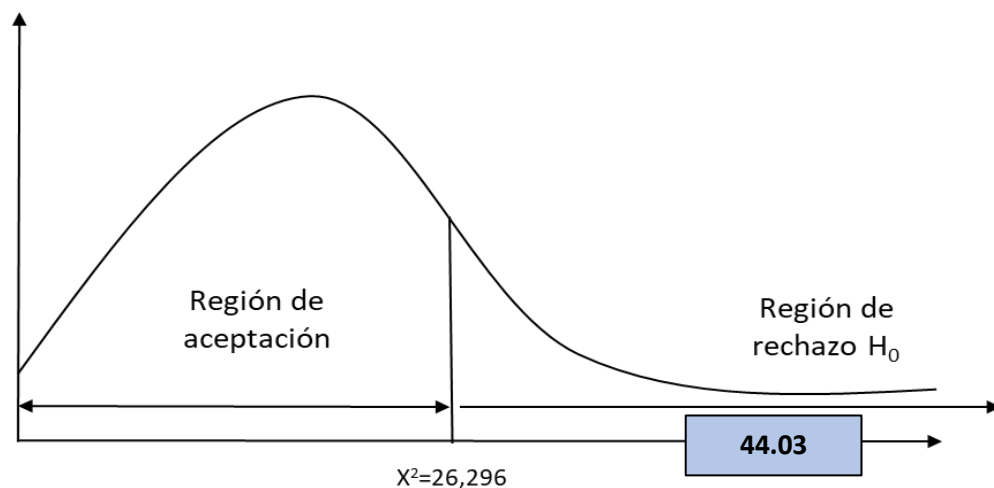
n: Número de columnas = 5

Chi cuadrado tabular

$X^2 = 26.296$

De manera gráfica tenemos:

Gráfico 20 Región de rechazo de la hipótesis específica



Entonces, X^2 calculada es igual a 44.03, resultado que se compara con el valor de X^2 teórico que se obtiene de la distribución de Chi- cuadrado. En este caso, observamos que la X^2 calculado es mayor a la tabular (26.296), en efecto, la primera hipótesis específica nula (H_0): La capacitación no influye positivamente en el desempeño laboral de los servidores públicos del Instituto Nacional de Salud Mental “Honorio Delgado – Hideyo Noguchi” Lima, 2017” queda rechazada;

aceptándose la primera hipótesis específica alternativa (H_1): “La capacitación influye positivamente en el desempeño laboral de los servidores públicos del Instituto Nacional de Salud Mental “Honorio Delgado – Hideyo Noguchi” Lima, 2017”.

Tercera hipótesis alternativa H_1

Los incentivos influyen positivamente en el desempeño laboral de los servidores públicos del Instituto Nacional de Salud Mental “Honorio Delgado – Hideyo Noguchi” Lima, 2017.

Hipótesis nula H_0

Los incentivos no influyen positivamente en el desempeño laboral de los servidores públicos del Instituto Nacional de Salud Mental “Honorio Delgado – Hideyo Noguchi” Lima, 2017.

Decisión:

Tabla de contingencia con frecuencias observadas y frecuencias esperadas.

Tabla 25 Frecuencias observadas de la primera hipótesis específica

¿Considera usted, que el incentivo no monetario le brinda satisfacción en su desempeño laboral?							
¿Considera usted, que el incentivo no monetario le brinda satisfacción en su desempeño laboral?		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
	Totalmente en desacuerdo	17	8	1	7	0	33
	En desacuerdo	15	14	17	3	1	50
	Ni de acuerdo ni en	12	6	2	3	0	23
	De acuerdo	1	3	2	0	0	6
	totalmente de acuerdo	0	1	0	0	2	3
	Total	45	32	22	13	3	115

Fuente: elaboración propia

Tabla 26 Frecuencias esperadas de la primera hipótesis específica

¿Considera usted que la satisfacción laboral va de acuerdo con sus expectativas profesionales?							
¿Considera usted que la satisfacción laboral va de acuerdo con sus expectativas profesionales?		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
	Totalmente en desacuerdo	13	9	6	4	1	33
	En desacuerdo	20	14	10	6	1	50
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	6	4	3	1	23
	De acuerdo	2	2	1	1	0	6
	totalmente de acuerdo	1	1	1	0	0	3
	Total	45	32	22	13	3	115

Fuente: elaboración propia.

Tabla 27 Chi cuadrada de la tercera hipótesis específica:

No	Fo	Fe	Fo-Fe	(Fo-Fe) ²	(Fo-Fe) ² /Fe
1	17	12,91	4,09	16,70	1,29
2	8	9,18	-1,18	1,40	0,15
3	1	6,31	-5,31	28,23	4,47
4	7	3,73	3,27	10,69	2,87
5	0	0,86	-0,86	0,74	0,86
6	15	19,57	-4,57	20,84	1,07
7	14	13,91	0,09	0,01	0,00
8	17	9,57	7,43	55,28	5,78
9	3	5,65	-2,65	7,03	1,24
10	1	1,30	-0,30	0,09	0,07
11	12	9,00	3,00	9,00	1,00
12	6	6,40	-0,40	0,16	0,03
13	2	4,40	-2,40	5,76	1,31
14	3	2,60	0,40	0,16	0,06
15	0	0,60	-0,60	0,36	0,60
16	1	2,35	-1,35	1,82	0,77
17	3	1,67	1,33	1,77	1,06
18	2	1,15	0,85	0,73	0,63
19	0	0,68	-0,68	0,46	0,68
20	0	0,16	-0,16	0,02	0,16
21	0	1,17	-1,17	1,38	1,17
22	1	0,83	0,17	0,03	0,03
23	0	0,57	-0,57	0,33	0,57
24	0	0,34	-0,34	0,12	0,34
25	2	0,08	1,92	3,69	47,19
					73,41

Fuente: elaboración propia.

Nivel de significancia de: 0.05

Grados de libertad: $(m-1)(n-1) = (5-1)(5-1) = 73.41$

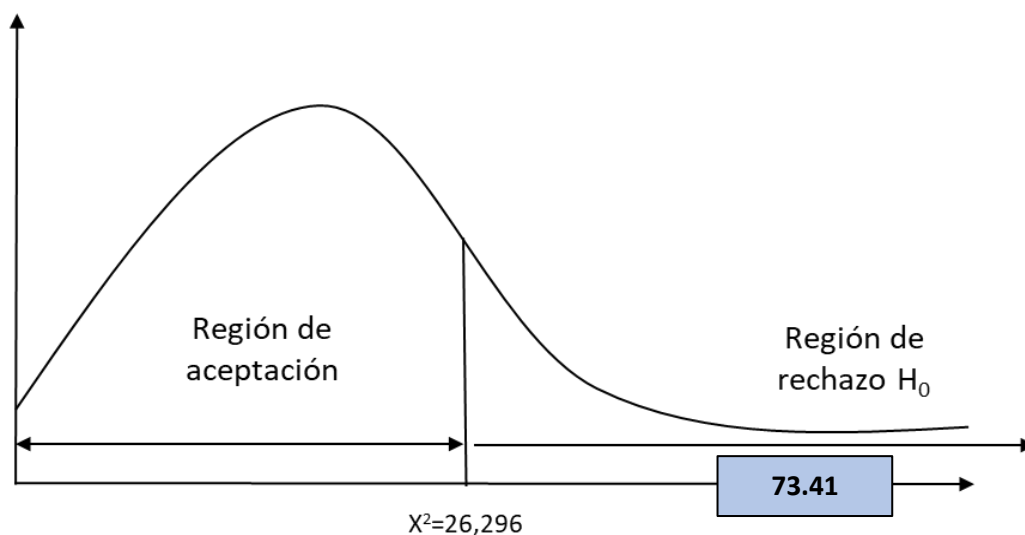
m: Número de fila = 5

n: Número de columnas = 5

Chi cuadrado tabular

 $X^2 = 26.296$

De manera gráfica tenemos:

Grafico 21 Región de rechazo de la hipótesis específica

Entonces, X^2 calculado es igual a 73.41, resultado que se compara con el valor de X^2 teórico que se obtiene de la distribución de Chi- cuadrado. En este caso, observamos que la X^2 calculado es mayor a la tabular (26.296), en efecto, la primera hipótesis específica nula (H_0): “Los incentivos no influyen en el desempeño laboral de los servidores públicos del Instituto Nacional de Salud Mental “Honorio Delgado – Hideyo Noguchi” Lima, 2017” queda rechazada; aceptándose la primera hipótesis específica alternativa (H_1): “Los incentivos influyen en el desempeño laboral de los servidores públicos del Instituto Nacional de Salud Mental “Honorio Delgado – Hideyo Noguchi” Lima, 2017”.

Hipótesis principal

“El servicio civil y su influencia en el desempeño laboral de los servidores públicos del Instituto Nacional de Salud Mental “Honorio Delgado – Hideyo Noguchi” Lima, 2017”.

Hipótesis nula H0

“El servicio civil no influye en el desempeño laboral de los servidores públicos del Instituto Nacional de Salud Mental “HD-HN” Lima, 2017.

Decisión:

Tabla de contingencia con frecuencias observadas y frecuencias esperadas.

Tabla 28 Frecuencias observadas de la hipótesis principal

FRECUENCIA OBSERVADA						
	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5	Total
Pregunta 1	21	13	22	40	19	115
Pregunta10	45	40	21	7	2	115
Pregunta 4	37	38	26	12	2	115
Pregunta13	38	43	20	11	3	115
Pregunta 7	33	50	23	6	3	115
Pregunta 16	45	32	22	13	3	115
Total	219	216	134	89	32	690

Fuente elaboración propia

Tabla 29 Frecuencias esperadas de la hipótesis principal

FRECUENCIA ESPERADA						
	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5	Total
Pregunta 1	37	36	22	15	5	115
Pregunta10	45	40	21	7	2	115
Pregunta 4	37	36	22	15	5	115
Pregunta13	37	36	22	15	5	115
Pregunta 7	37	36	22	15	5	115
Pregunta 16	45	32	22	13	3	115
Total	236	216	132	79	26	690

Fuente Elaboración fuente propia.

Resolviendo el Chi – cuadrado, se tiene:

Nivel de significancia de: 0.05

Grados de libertad: $(m-1) (n-1) = (5-1) (5-1) = 118.10$

m: Número de fila = 5

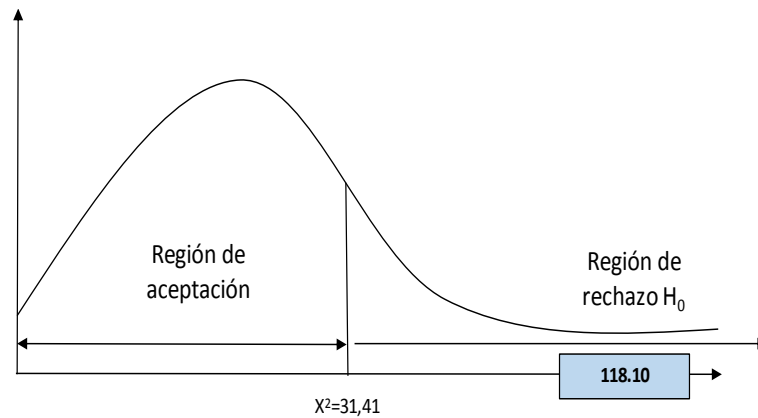
n: Número de columnas = 5

$$X^2=26.296$$

Tabla 30 Chi cuadrada de la hipótesis principal

No	Fo	Fe	Fo-Fe	(Fo-Fe) ²	(Fo-Fe) ² /Fe
1	21	36,50	-15,50	240,25	6,58
2	13	36,00	-23,00	529,00	14,69
3	22	22,33	-0,33	0,11	0,00
4	40	14,83	25,17	633,36	42,70
5	19	5,33	13,67	186,78	35,02
6	45	45,00	0,00	0,00	0,00
7	40	40,00	0,00	0,00	0,00
8	21	21,00	0,00	0,00	0,00
9	7	7,00	0,00	0,00	0,00
10	2	2,00	0,00	0,00	0,00
11	37	36,50	0,50	0,25	0,01
12	38	36,00	2,00	4,00	0,11
13	26	22,33	3,67	13,44	0,60
14	12	14,83	-2,83	8,03	0,54
15	2	5,33	-3,33	11,11	2,08
16	38	36,50	1,50	2,25	0,06
17	43	36,00	7,00	49,00	1,36
18	20	22,33	-2,33	5,44	0,24
19	11	14,83	-3,83	14,69	0,99
20	3	5,33	-2,33	5,44	1,02
21	33	36,50	-3,50	12,25	0,34
22	50	36,00	14,00	196,00	5,44
23	23	22,33	0,67	0,44	0,02
24	6	14,83	-8,83	78,03	5,26
25	3	5,33	-2,33	5,44	1,02
26	45	45,00	0,00	0,00	0,00
27	32	32,00	0,00	0,00	0,00
28	22	22,00	0,00	0,00	0,00
29	13	13,00	0,00	0,00	0,00
30	3	3,00	0,00	0,00	0,00
					118,10

Fuente: Elaboración propia

Grafico 22 Región de rechazo de la hipótesis específica

Entonces, X^2 calculado es igual a 118.10, resultado que se compara con el valor de X^2 teórico que se obtiene de la distribución de Chi- cuadrado. En este caso, observamos que la X^2 calculado es mayor a la tabular (26.296), en efecto, la primera hipótesis específica nula (H_0): “El Servicio Civil no influye en el desempeño laboral de los servidores públicos del INSM “HD-HN” Lima, 2017” queda rechazada; aceptándose la primera hipótesis específica alternativa (H_1): “El Servicio Civil influye en el desempeño laboral de los servidores públicos del Instituto Nacional de Salud Mental “Honorio Delgado – Hideyo Noguchi” Lima, 2017”.

CONCLUSIONES

1. Se ha demostrado que el Servicio Civil influye positivamente en el desempeño laboral de los servidores públicos del INSM “HD-HN” Lima, 2017, afirmación sustentada en los resultados estadísticos obtenidos, según el resultado del chi cuadrado X^2 calculada es igual a 118.10 siendo mayor a la tabular (31.41) entonces, chi cuadrada calculada cae en la región de rechazo aceptando la hipótesis general alternativa, (Tabla N°30).
2. Se ha comprobado que la planificación influye positivamente en el desempeño laboral de los servidores del INSM “HD-HN”, afirmación sustentada en los resultados estadísticos obtenidos, donde según el resultado del chi cuadrado X^2 calculada es igual a 40.59 siendo mayor a la tabular (26.296) entonces chi cuadrada calculada cae en la región de rechazo aceptando la primera hipótesis alternativa, (Tabla N°21).
3. Se ha comprobado que la capacitación, se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los servidores públicos del INSM “HD-HN”, afirmación sustentada en los resultados estadísticos obtenidos, donde según el resultado del chi cuadrado X^2 calculada es igual a 44.03 siendo mayor a la tabular (26.296) entonces chi cuadrada calculada cae en la región de rechazo aceptando la segunda hipótesis alternativa queda aceptada, (Tabla N°24).
4. Se ha evaluado que los incentivos, se relacionan positivamente con el desempeño laboral de los servidores públicos INSM “HD-HN”, afirmación

sustentada en los resultados estadísticos obtenidos, donde según el resultado del chi cuadrado X^2 calculada es igual a 73.41 siendo mayor a la tabular (26.296) entonces chi cuadrada calculada cae en la región de rechazo aceptando la tercera hipótesis alternativa queda aceptada. (Tabla N°27).

RECOMENDACIONES

1. Implantar la reforma del servicio civil en las instituciones públicas del Estado, representa una valiosa oportunidad para ordenar el sistema de gestión de los recursos humanos en el ámbito público. No obstante, ello, es obligación del Estado establecer los controles necesarios que garanticen eliminar el abuso o intromisiones distintas a los aspectos técnicos y metodológicos propios del sistema.
2. El proceso de implementación de la reforma del Servicio Civil, en las entidades de la Administración Pública, es necesario fortalecer las capacidades de atención y respuestas a las consultas y/o dudas que puedan generarse al interior de las instituciones públicas.
3. Con la aprobación de la Ley del Servicio Civil, las entidades del Estado deben asumir el reto de realizar una adecuada planificación de sus recursos humanos e incorporar metodologías de trabajo e incentivos que promueven el ingresos, retención y reconocimiento de los trabajadores con altos potenciales y comprometidos con los fines y objetivos de la Administración (talento humano).
4. El rol de SERVIR debería ser mucho más estratégico, partiendo del reconocimiento de que los ministerios son las entidades más representativas del Poder Ejecutivo, las más visibles en una distribución sectorial de las entidades públicas, y las que disponen con los recursos para afrontar una política de

implementación de los procesos de Gestión de los Recursos Humanos, ya que se fortalece el profesionalismo del servidor público, se dignifica la función pública, se incentiva la transparencia y rendición de cuentas, se inhibe la corrupción y por consecuencia se perfecciona la eficiencia y calidad de servicio entregado.

Fundamental y necesario resultará romper con las costumbres de los servidores públicos en cuanto a las falsas lealtades las cuales dejan de lado las capacidades y habilidades de los buenos funcionarios, anteponiéndose el amiguismo y el clientelismo político de tal suerte que el valor de la lealtad se debe de focalizar a la Institución y no a falsos líderes o partidos políticos, de ahí la importancia de transparentar todas y cada una de las acciones que se hagan tendientes a la implementación del sistema, dando a conocer la virtudes que reviste el servicio civil de carrera.

Es de suma importancia destacar que la innovación y las reformas en la administración pública son por naturaleza compleja, ya que implica cambios medulares, porque se requiere tener los suficientes incentivos para efectos de implementar una reforma administrativa de esta naturaleza.

Por último, un estricto cumplimiento de los derechos constitucionales respecto a los derechos de los servidores públicos.

ANEXOS

ANEXO N° 01

V1 Servicio Civil

N°	INDICADORES DEL ESTUDIO	ESCALA VALORATIVA				
<i>Objetivos de planificación de proyectos</i>						
1	¿Considera usted que los POI, se elaboran en relación con los objetivos institucionales?	1	2	3	4	5
2	¿Considera usted que los servicios que brinda el INSM, están alineados a los procesos estratégicos?	1	2	3	4	5
3	¿Considera usted que el cumplimiento de metas ayuda a la planificación en la institución?	1	2	3	4	5
<i>Implantación de estrategias de capacitación</i>						
4	¿Considera usted que las becas de capacitación le permiten al servidor ser eficiente en su trabajo?	1	2	3	4	5
5	¿Considera usted que requiere de habilidades para brindar un buen trato al ciudadano?	1	2	3	4	5
6	¿Considera usted que el trabajo en equipo debe implementarse en la institución para obtener buenos resultados?	1	2	3	4	5
<i>Implementación de Incentivos y motivación laboral</i>						
7	¿Está usted de acuerdo con los incentivos económicos que brinda el gobierno?	1	2	3	4	5
8	¿Considera usted que los incentivos no monetarios le brinda mejoras en su desempeño no laboral?	1	2	3	4	5
9	¿Considera usted que la becas de capacitación le brinda identificación institucional?	1	2	3	4	5

ESCALA VALORATIVA

RANGO	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente en desacuerdo
ESCALA	1	2	3	4	5

ANEXO N° 02

V2 Desempeño Laboral

N°	INDICADORES DEL ESTUDIO	ESCALA VALORATIVA				
<i>Eficiencia en los resultados de la prestación de servicios en el INSM “HD-HN”</i>						
1	¿Considera usted que los resultados obtenidos en la evaluación del POI, refleja el nivel de productividad esperado?	1	2	3	4	5
2	¿Considera usted que la orientación que brindan los servidores mejora la calidad de atención de los servicios?	1	2	3	4	5
3	¿Considera usted que el desempeño de los servidores demuestran eficiencia en la prestación de los servicios?	1	2	3	4	5
<i>Eficacia en los objetivos misionales</i>						
4	¿Considera usted que las oportunidades que le brinda la institución mejora el servicio de atención?	1	2	3	4	5
5	¿Considera usted que la motivación es importante para mejorar el clima organizacional?	1	2	3	4	5
6	¿Cree usted que el compromiso asumido por los gestores cumple con los objetivos esperados?	1	2	3	4	5
<i>Nivel de Satisfacción</i>						
7	¿Considera usted que la satisfacción va acorde con los objetivos estratégicos?	1	2	3	4	5
8	¿Considera usted que la comunicación es importante para mantener un buen clima laboral?	1	2	3	4	5
9	¿Considera usted que la proactividad de los servidores mejora la calidad de los servicios?	1	2	3	4	5

ESCALA VALORATIVA

RANGO	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente en desacuerdo
ESCALA	1	2	3	4	5

BIBLIOGRAFÍA

- Andrés, F. (6 de abril de 2018). *Biografía*. Obtenido de Frederick Winslow Taylor.
- Art.17 D.L.1023 SERVIR Tribunal del Servicio Civil. (Art.17 D.L. N°1023 SERVIR - Tribunal del Servicio Civil - 2008). *Art.17 D.L. N°1023 SERVIR - Tribunal del Servicio Civil*.
- Art.17° Tribunal del Servicio Civil, D. A. (04 de julio de Art. 7° Ley del Servicio Civil). *Art.7° el Tribunal del Servicio Civil*. Obtenido de Autoridad Nacional del Servicio Civil: <http://files.servir.gob.pe>.
- Art.2 del D.S.N°004-2001-TR, d. 2. (23 de Febrero de 2001). *Informe de la Comisión Multisectorial encargada de estudiar la situación del personal de la administración pública. Año 2001 pp.70-73*. Obtenido de Informe de la Comisión Multisectorial.
- Art.26° Ley 30057, L. d.-R. (Art.26° Ley 30057, Ley del Servicio Civil 2013, Rendimiento y Evaluación de Desempeño). *Art.26° Ley 30057, Ley del Servicio Civil-Rendimiento y Evaluación de Desempeño*.
- Asencios Trujillo, C. (2017). *Tesis Grado Académico de Maestro en Gestión Pública, en su investigación "Gestión del talento humano y desempeño laboral en el Hospital Nacional Hipólito Unanue. Lima, 2016"*. Lima - Perú: (Tesis para optar el título de Maestro en Gestión Pública Escuela de Pos Grado de la Universidad César Vallejo).
- Autoridad Nacional de Servicio Civil. (2010). *D.S.N°009-2010-PCM Reglamento de la Gestión de la Capacitación*.
- Autoridad Nacional de Servicio Civil, & Gerencia de Políticas de Gestión de Recursos Human. (2011). *El Servicio Civil Peruano: Antecedes, marco normativo actual y desafíos para la Reforma*. Obtenido de <http://sgp.pcm.gob.pe/wp->

content/uploads/2015/06/Avances-de-la-Reforma-y-Modernizacion-del-Estado-en-el-Peru.pdf

Autoridad Nacional del Servicio Civil - SERVIR. (Art. 2° Ley N°30057 - Ley del Servicio Civil 04.07.2013). *Ley N°30057 - Ley del Servicio Civil*.

Autoridad Nacional del Servicio Civil - SERVIR. (Artículo 8° Proceso de Selección Ley Servir N°30057 -04 Julio 2013). *LEY N°30057-Ley del Servicio Civil*.

Autoridad Nacional del Servicio Civil. (2008). *D.L.N°1025-Normasde Capacitación y Rendimiento para el Sector Público- Artículo 10°*. Obtenido de Artículo 8° Proceso de Selección Ley Servir N°30057 -04 Julio 2013)

Autoridad Nacional del Servicio Civil. (2011). *RPE, N°141-2016-SERVIR-PE*. Obtenido de <http://storage.servir.gob.pe/normatividad/Resoluciones/PE-2016/Res141-2016-SERVIR-PE.pdf>

Autoridad Nacional del Servicio Civil. (2013). *Art.24°.Gestión del Rendimiento y Evaluación del Desempeño Ley N°30057, Ley del Servicio Civil*. Obtenido de <http://storage.servir.gob.pe/servicio-civil/Ley 2030057.pdf>

Autoridad Nacional del Servicio Civil. (2013). *Art.88°. Regimen de sanciones y procedimientos sancionador ley 30057 ley del servicio civil*.

Autoridad Nacional del Servicio Civil SERVIR. (2014). *RPE N°101-2015-SERVIR-PE Directiva N°02-2015-SERVIR/GPGSC Reglamento General de la Ley N°30057, Ley del Servicio Civil -DS,040-2014-PCM*.

Autoridad Nacional del Servicio Civil -SERVIR. (2015). *Marco Conceptual del Grupo de Directivos Públicos del servicio civil peruano*.

Autoridad Nacional del Servicio Civil. (SERVIR Directiva N°002-2014). *Directiva N°002-2014-SERVIR/GDSRH. Normas para la gestión del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos en la entidad Públicas,Lima*. xx. Recuperado el 02 de mayo de 2018, de <https://www.google.com.pe>.

- Buenrostro, A. (2010). *Tesis Servicio civil de carrera en la administración pública municipal de Guadalajara*. Guadalajara, Jalisco-Mexico: Tesis para optar el título de Maestría en Política y Gestión Pública.
- C., D. (2016). *La coordinaci[on interinstitucional en la implementaci[on de la Reforma del Servicio Civil: el proceso de tránsito en el gobierno nacional periodo 2014-2015*. Lima - Perú: (Tesis para opar el Título de Magister en Política Públicas y Gestión Pública.
- Carranza, J. E. (2015). *El Nuevo Régimen del Servicio Civil en la Administración Pública*. Lima - Perú: San Marcos de Aníbal J.Paredes Galván.
- Chiavenato, I. (16 de julio de 2017). *Facso.usj.edu*. Obtenido de <http://www.facso.unsj.edu.ar/catedras/ciencias-economicas/administracion-de-personal-I/documentos/chiavena.pdf>:
- Civil, A. N. (2008). *D.L.N°1023 se crea la Autoridad Nacional del Servicio Civil, Rectora del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos*. Obtenido de <http://files.servir.gob.pe>.
- Civil, A. N., & Ejecutiva, P. (2016). *Resolución Presidencia Ejecutiva N°141-SERVIR-PE*.
- Civil, L. d. (2013). *Art.28 y 29 Ley del Servicio Civil- Las Compensaciones*. Obtenido de <http://storage.servir.gob.pe/servicio-civil/Ley 2030057.pdf>
- civil, L. N. (2013). *Art.40° Ley del Servicio Civil Derechos colectivos del servidor civil*. Obtenido de <http://storage.servir.gob.pe/servicio-civil/Ley 2030057.pdf>
- CIVIL, P. d.-A. (2012). *El Servicio Civil Peruano. Antecedentes, Marco Normativo Actual y Desafíos para la Reforma*.
- Colloqui. (16 de julio de 2014). *Colloqui.*. Obtenido de Colloqui:2014/3/16/max-weber-y-la-burocracia

Congreso de la República. (20 de diciembre de 2007). Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo. *Diario Oficial "El Peruano"*, pág. 10. Obtenido de <http://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/29158.pdf>

Cortés y Prieto. (2015). *La reforma del servicio civil en el Perú: la profesionalización de la función pública*. XX Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, Lima Perú , Lima. Recuperado el 26 de abril de 2018, de <http://www.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/pdf>

Cortez, J. C., & Prieto, T. A. (2015). *La reforma del servicio civil en el Perú:La profesionalización de la función pública*. XX Congreso Internacional del CLAD sobre Reforma del Estado y de la Administración Pública Lima, Perú, Lima. Recuperado el 30 de abril de 2018, de <https://www.clad.org/congresos/congresos-antiores/xx-congreso>

Cortez, J. y. (2015). *La reforma del servicio civil en el Perú:La profesionalización de la función pública*. XX Congreso Internacional del CLAD sobre Reforma del Estado y de la Administración Pública Lima, Perú, Lima. Recuperado el 30 de abril de 2018, de <https://www.clad.org/congresos/congresos-antiores/xx-congreso>

D.L.1057 Régimen de Contratación Administrativa de. (28 de Febrero de 2011). *Autoridad Nacional del Servicio Civil - SERVIR*. Recuperado el 7 de mayo de 2018, de Servicios, D.L.1057 Régimen de Contratación Administrativa de SERVIR:<http://www.servir.gob.pe/rectoria/topicos-del-servicio-civil/contratacion-administrativa-de-servicios-cas/>

D.L.N°1023, D. L. (20 de junio de 2008). D.L. 1023 Decreto Legislativo que crea la Autoridad Nacional del Servicio Civil, Rectora del Sistema Administraivo de Gestión de Recursos Humanos. *Normas Legales del Diario El Peruano*, pág. 7. Recuperado el 6 de mayo de 2018, de <http://www.congreso.gob.pe>

D.S.040-2014-PCM, R. G. (2014). *Art.161° Reglamento General de la Ley del Servicio Civil*.

D.S.N°004-2013-PCM, P. N. (9 de enero de 2013). *Autoridad Nacional del Servicio Civil-SERVIR*. Recuperado el 7 de mayo de 2018, de <http://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/06/DS-004-2013-PCM-Aprueba-la-PNMGP.pdf>

D.S.N°004-2013-PCM, P. N. (09 de enero de 2013). *Presidencia del Consejo de Ministros-Secretaría de Gestión Pública*. Recuperado el 3 de mayo de 2018, de Secretaría de Gestión Pública Presidencia del Consejo de Ministros: <http://sgp.pcm.gob.pe/politica-nacional-de-modernizacion-de-la-gestion-publica-al-2021/>

D.S.N°040-2014-PCM, R. G. (D.S.N°040-2014-PCM, Reglamento General de la Ley 30057, Ley del Servicio Civil). *D.S.N°040-2014-PCM, Reglamento General de la Ley 30057, Ley del Servicio Civil*.

Decreto Legislativo . (2008). *Decreto Legislativo N°1023, se crea la Autoridad Nacional del Servicio Civil - SERIVIR el 21 de junio de 2008*,. Obtenido de http://storage.servir.gob.pe/transparencia/creacion/DLeg_1023.pdf

Delgado, C. (2016). *La coordinación interinstitucional en la implementación de la Reforma del Servicio Civil: el proceso de tránsito, en el gobierno nacional, periodo 2014-2015*. Lima - Perú: (Tesis para optar el título de Magister en Políticas Públicas y Gestión Pública de la Pontificia Universidad Católica del Perú.

Diego, E. O. (16 de Marzo de 2014). *Colloqui*. Obtenido de Max Weber y la Burocracia.

Documento de Trabajo N°1-2015-SERVIR. (2015-SERVIR). *Marco Conceptual del Grupo Directivos Públicos del Servicio Civil Peruano*. [http://storage.servir.gob.pe/servicio- Doc. de trabajo n°1 2015.pdf](http://storage.servir.gob.pe/servicio-Doc.de%20trabajo%20n%25C2%25B01%202015.pdf).

- donabedian, U. A. (16 de julio de 2000). *fundación avedis donabedian*. Obtenido de uab.cat/web/entidades-agregadas/institutos-y-centros-de-investigacion/instituto-centro-de-investigacion/avedis-donabedian-1E.
- H. (2015). *El Nuevo Régimen del Servicio Civil en la Administración Pública* (primera ed., Vol. 1). Lima, Perú: Ediciones Legales E.I.R.L. Recuperado el 23 de abril de 2018
- Ejecutivo, P. (20 de diciembre de 2007). Ley Orgánica del Poder Ejecutivo PCM. *Diario Oficial "El Peruano" Normas Legales*.
- Ejecutivo, P. (9 de enero de 2013). Poder Ejecutivo - Presidencia del Consejo de Ministros. *Diario Oficial "El Peruano" Normas Legales*.
- Enrique, H. C. (2015). *El Nuevo Régimen del Servicio Civil en la Administración Pública*. Lima-Perú: San Marcos.
- General, L. d. (2013). *Art.38° Ley del Servicio Civil*. Obtenido de [storage.servir.gob.pe/servicio-civil/Ley 30057.pdf](http://storage.servir.gob.pe/servicio-civil/Ley%2030057.pdf)
- General, L. N. (2014). *Art.94° Ley del Servicio Civil - Secretaria Técnica*. Obtenido de [http://storage.servir.gob.pe/archivo/Aprueban Reglamento General de la Ley 30057.pdf](http://storage.servir.gob.pe/archivo/Aprueban%20Reglamento%20General%20de%20la%20Ley%2030057.pdf)
- Gerencia de Política de Recursos Humanos - SERVIR. (Gerencia de Política de Recursos Humanos - SERVIR - 2011). *El Servicio Civil Peruano: Antecedes, marco normativo actual, desafíos para la Reforma*.
- Gestipolis, C. E. (16 de julio de Henri Fayol - La Base de la Administración 1841-1925). *Gestipolis*. Obtenido de Las bases de la Administración - Henri Fayol: <https://www.gestipolis.com/las-bases-de-la-administracion-segun-henri-fayol/>
- Haro, J. (2015). *El Nuevo Régimen del Servicio Civil en la Administración Pública - SERVIR - GPGRH fuente:INEI-ENHO 2001-2010* (2015 ed., Vol. 1). (A. J. Galván, Ed.) Lima, Perú: San Marcos. Recuperado el 22 de Abril de 2018

- Haro,J. (Nuevo Régimen del Servicio Civil en la Administración Pública - primera edición 2015 Haro,J.). *El Nuevo Régimen del Servicio Civil en la Administración Pública*. Lima-Perú: Editora y Distribuidora Ediciones Legales E.I.R.L.
- Hernandez. (s.f). En su investigación “La Cultura Organizacional y su Relación con el Desempeño Laboral en el Área de Cirugía del Hospital Naylamp – Chiclayo 2016”.
- Hernández, Z. (2016). *"La Cultura Organizacional y su Relación con el Desempeño Laboral en el Área de Cirugia del Hospital I Naylamp - Chiclayo*. Chiclayo - Perú: (Tesis para optar el Título de Licenciado en Administración en la Universidad Señor de Sipan .
- Humanos, M. d. (Ley N°30057, Ley del Servicio Civil, sus Reglamentos y precedentes administrativos de observancia obligatoria 2017). *Sistema Peruano de Información Jurídica Spij.minjus.gob.pe*. Obtenido de Ley del Servicio Civil, sus Reglamentos y precedentes administrativos de observancia obligatoria: http://spij.minjus.gob.pe/content/publicaciones_oficiales/img/SERVIR-2017.pdf
- Iacoviello, M. (2015). Diagnóstico Institucional del Servicio Civil en América Latina: Perú. *BID-Banco Interamericano de Desarrollo*, 87.
- Instituto Nacional, d. I. (INEI-ENAHO (2004-2010). *Encuesta Nacional de Hogares ENAHO*. INEI, Lima. Recuperado el 01 de mayo de 2018, de <https://www.google.com.pe>. Instituto Nacional de Estadística e Investigación.
- Julca, O. (2016). *Implementación del Régimen del Servicio Civil y la Gestión de Recursos Humanos en la Municipalidad Provbincial de Cajabamba, año 2016*. Trujillo - Perú: (Tesis para optar el Título de Licenciado en Administración en la Universidad Nacional de Trujillo).

- Koldo, E. (2006). *Informe sobre la situación del servicio civil en América Latina* "Banco Interamericano de Desarrollo.
- LaricoApaza, R. I. (2015). "*Factores motivadores y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de San Román – Juliaca 2014*". Juliaca - Perú: (Tesis para optar el Título de Magister en Administración en la Escuela de PosGrado Maestría en Administración en la Universidad Andina Néstor Cáceres Velasquez.
- Legislativo, P. (2008). *Decreto Legislativo N°1024, que crea y regula el Cuerpo de Gerentes Públicos*. Obtenido de <http://files.servir.gob.pe/WWW/files/normas legales/D.Leg1023.pdf>
- Legislativo, P. (2008). *Decreto Legislativo N°1025, que aprueba normas de capacitación y rendimiento para el Sector Público*. Obtenido de <http://inst.servir.gob.pe/files/normas legales/D.Leg1025.pdf>
- Legislativo, P. (2013). *Art.30° Ley 30057, Ley del Servicio Civil, Regla generales de la compnesación*. Obtenido de <http://storage.servir.gob.pe/servicio-civil/Ley 2030057.pdf>
- Legislativo, P. (2017). *Ley 30647 Regimen laboral de las instituciones que no estan comprendidas en el servicio civil 17.08.2017*. Obtenido de eyes.congreso.gob.pe/Documentos/2016_2021/ADLP/Normas_Legales/30647-LEY.pdf
- Ley N°30057 Ley del Servicio Civil. (4 de julio de 2013). *Art.46° Ley del Servicio Civil*. obtenido de <http://www.servir.gob.pe/servicio-civil/ley del-servicio civil>.
- Ley N°30057, Ley de Servicio Civil. (2013). *Ley N°30057, derechos colectivos del servidor civil*. Lima. Recuperado el 11 de mayo de 2018, de <http://files.servir.gob.pe/WWW/files/normas legales/Ley 30057.pdf>

Ministerio de Justicia -, & Sistema Peruano de información jurídica. (2014). *Ley 30057 del Servicio Civil, sus Reglamentos y precedentes administrativos* . Obtenido de <http://spij.minjus.gob.pe/SERVIR-2017.pdf>

MINJUS-DGDOJ. (Guía sobre el Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos en el Sector Público julio 2016). *Guía sobre el Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos en el Sector Público*. Obtenido de Guía para asesor jurídicos del Estado: <ile:///E:/TSC.SERVIR/MINJUS-DGDOJ-Guía-sobre-el-Sistema-Administrativo-Servir.pdf>

Poder Ejecutivo, & Presidencia del Consejo de Ministros. (13 de julio de 2014). *D.S. N°040-2014-PCM, Reglamento General de la Ley 30057, Ley del Servicio Civil*. Obtenido de D.S.N°040-2014-PCM.Reglamento General de la Ley N°30057, Ley del Servicio Civil:

Poder Legislativo, & Autoridad Nacional del Servicio Civil. (2008). *Decreto Legislativo N° 1025 - 2008 y D.S.N°009-2010 PCM, que Normas de Capacitación y Rendimiento para el Sector Público*. Obtenido de <http://inst.servir.gob.pe/files/normas legales/D.Leg.1025.pdf>

Poder Legislativo, & Congreso de la República. (21 de junio de 2013). *Art. 5° de la Ley N°30057, Ley del Servicio Civil*. Lima. Recuperado el 26 de abril de 2018, de <http://files.servir.gob.pe>.

Poder Legislativo, & Congreso de la República. (Ley N°30057, 2013). *Ley N°30057 Ley del Servicio Civil se aprobó el 04 de julio de 2013*. Obtenido de <http://storage.servir.gob.pe/servicio-civil/Ley2030057.pdf>

Presidencia del Consejo de Ministros. (2014). *PCM, Reglamento General de la Ley 30057, Ley del Servicio Civil D.S.N°040-2014-PCM*. Obtenido de http://storage.servir.gob.pe/archivo/Aprueban_Reglamento_General_de_la_Ley_30057.pdf

Publicación del sisema peruano de información jurí. (2013). *Art. 48 Desplazamiento del Servicio Civil, Ley N°30057 Ley del Servicio Civil*. Obtenido de <http://storage.servir.gob.pe/servicio-civil/Ley 30057.pdf>

Queipo, B. U. (2002). "El desempeño laboral". *Revista Ciencias Sociales (RCS) Vol. VIII*, 12. Reglamento General de la Ley del servicio civil. (2014). *Art.67 del D.S.040-2014-PCM Reglamento General de la Ley N°30057, Ley del Servicio Civil*. Obtenido de http://storage.servir.gob.pe/Ley_30057.pdf

Reglamento General de la Ley N°30057, L. d. (Art.90°del D.S.N°040-2014-PCM). Obtenido de http://storage.servir.gob.pe/normatividad/Informes_Legales/.pdf

Reglamento, D.-P. (2014). *Artículo 161° de la Incorporación al Servicio Civil*. Obtenido de storage.servir.gob.pe/archivo/Aprueban_Reglamento_Generalde_la_Ley. (2015). *Motivación y Desempeño Laboral del Personal en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015*. Andahuaylas - Perú: (Tesis para optar el Título de Licenciado en Administración de Empresa en la Universidad Nacional José María Arguedas.

-SERIVIR, A. N. (20 de junio de 2008). Art. 2° D.L.N° 1025 Decreto Legislativo que aprueba Normas de Capacitación y Rendimiento para el Sector Público. *Normas Legales del Diario El Peruano*. Recuperado el 6 de mayo de 2018, de <http://www.congreso.gob.pe>.

Servicio Civil peruano-Servir. , D.-2. d. (Documento de Trabajo N°1 Resumen Ejecutivo - SERVIR, 2015). *Documento de Trabajo N°1-2015: Marco conceptual del grupo de directivos públicos del servicio civil peruano*. Editado: Autoridad Nacional del Servicio Civil -SERVIR. Perú. Obtenido de http://storage.servir.gob.pe/servicio-/documento_de_trabajo.2015_servir.pdf

SERVICIOS, D. D. (28 de Junio de 2008). Normas Legales del Diario Oficial El Peruano. *D.L.N°1057 DECRETO LEGISLATIVO QUE REGULA EL*

RÉGIMEN ESPECIAL DE CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVO DE SERVICIOS. Recuperado el 9 de mayo de 2018, <http://www.servir.gob.pe/>

SERVIR Documento de Trabajo N°1-2015. (2015). *Servir: Marco Conceptual del Grupo de Directivos Públicos del Servicio Civil Peruano*. Obtenido de [http://storage.servir.gob.pe/servicio-civil/documento de trabajo 2015](http://storage.servir.gob.pe/servicio-civil/documento%20de%20trabajo%202015)

SERVIR Documento de Trabajo N°1-2015 (2015) *Servir: Marco Conceptual del Grupo de Directivos Públicos del Servicio Civil Peruano*. obtenido de [http://storage.servir.gob.pe/servicio-civil/documento de trabajo 2015 servir.pdf](http://storage.servir.gob.pe/servicio-civil/documento%20de%20trabajo%202015%20servir.pdf)

SERVIR, A. N. (21 de junio de 2008). *D.L.N°1023 Crean la Autoridad Nacional del Servicio Civil SERVIR*. Obtenido de [http://files.servir.gob.pe/WWW/files/normas legales/D. Leg 1023.pdf](http://files.servir.gob.pe/WWW/files/normas%20legales/D.%20Leg%201023.pdf)

SERVIR, D. N. (D.L.N°1025 Normas de Capacitación y Rendimiento para el Sector Público - 2008). *D.L.N°1025 NORMAS DE CAPACITACIÓN Y RENDIMIENTO PARA EL SECTOR PÚBLICO Vol-2*. (2 ed.). Lima, Perú. Recuperado el 7 de mayo de 2018, de <http://www.servir.gob.pe/gdcr-reglamento-del-decreto-legislativo-1025/>

SERVIR. (2010). *Regímenes Laborales para los servidores públicos en el Perú*. Obtenido de Regímenes Laborales para los servidores públicos en el Perú.

Ugarte, M. 2. (s.f.). Washington, DC: BID. La Reforma del Estado: Alcances y Perspectivas. En R. Abusada et al, eds. *La Reforma Incompleta. Rescatando los Noventa*. Lima, Perú: Universidad del Pacífico e Instituto Peruano de Economía.

Vasquez, L. C. (Marzo de 2014). *Prezi*. Obtenido de Henry Fayol Padre de la Administración Moderna.